



Escuela Universitaria de Ingeniería
Técnica de Telecomunicación
Universidad Politécnica de Madrid



DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA DE ORGANIZACIÓN,
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y ESTADÍSTICA.

Proyecto Fin de Carrera

**El Gobierno Abierto y Estado de Madurez en el Sector Público
Español**

Autor:

Amalia Díaz Quirós.

Tutor:

Margarita Martínez Núñez.

Diciembre 2013

ÍNDICES

ÍNDICES

ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	V
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XI
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	XVII
ÍNDICE DE TABLAS	XIX

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN Y ABSTRACT	XXIII
--------------------------	-------

I: INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	4

II: ESTUDIO TEÓRICO

1. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO	7
1.1. ¿Qué es la Sociedad de la Información (SI)?	8
1.2. ¿Qué son las TIC?	9
1.2.1. Clasificación general de las TIC	12
1.2.2. El futuro de las TIC	12
1.3. Fases para la implantación del Gobierno Electrónico	13
1.3.1. Presencia	14
1.3.2. Interacción	15
1.3.3. Transacción	16
1.3.4. Transformación	17
1.3.5. Participación democrática	17
1.4. Aplicaciones del Gobierno Electrónico	20
1.5. Beneficios de la aplicación de las TIC en la Administración	21
1.6. Barreras para la implantación de la Administración Electrónica.	23
1.7. Factores de éxito y fracaso en la implementación del Gobierno Electrónico	24
2. ¿QUÉ ACCIONES SE HAN LLEVADO A CABO EN ESPAÑA?	27
2.1. Ley 11/2007	27
2.2 Plan Avanza2	29
3. EL GOBIERNO ABIERTO	35
3.1 ¿Qué se entiende por Gobierno Abierto? Algunas definiciones.	35

3.2 Cambios de la Administración.....	36
3.3 ¿Cómo ha surgido? La Web 2.0	37
3.4 Principios del Gobierno Abierto	39
3.4.1 Transparencia	40
3.4.2 Participación.....	42
3.4.3 Colaboración.	44
3.5 Open Data y Open Action	45
3.5.1 Datos Abiertos (Open Data).....	45
3.5.2 Apertura de acciones (Open Action)	48
3.6 Posibles beneficios derivados del Gobierno Abierto.....	50
4. BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES.....	51
4.1. DATA.GOV	51
4.2. Open Government Partnership.....	52
4.3. Acces Info Europe.....	54
5. GOBIERNO ABIERTO EN ESPAÑA	56
5.1. Ley de Transparencia	57
5.2. El Caso del País Vasco. Referente Internacional.....	59
6. SOCIAL MEDIA EN LA ADMINISTRACIÓN Y EL GOBIERNO.....	62
6.1 Redes Sociales de Contactos: Facebook.	64
6.1.1. Uso institucional de Facebook:.....	65
6.1.2. ¿Qué usos le puede dar las Administraciones, el Gobierno y los empleados públicos a Facebook?	66
6.2 Redes Sociales Profesionales: LinkedIn.	67
6.2.1. Uso institucional de LinkedIn:	68
6.2.2. ¿Qué usos le puede dar las Administraciones, el Gobierno y los empleados públicos a LinkedIn?	69
6.3. Redes Sociales de Microblogging: Twitter.....	70
6.3.1. Uso institucional de Twitter:.....	70
6.3.2. ¿Qué usos le puede dar las Administraciones, el Gobierno y los empleados públicos a Twitter?.....	73
6.4 Redes de contenidos: Youtube, Flickr, Slideshare y Delicious	75

6.4.1 Compartir vídeos: Youtube Vs. Vimeo	75
6.4.1.1. ¿Qué usos le puede dar las Administraciones, el Gobierno y los empleados públicos a Youtube?.....	76
6.4.2. Compartir fotografías e imágenes: Flickr	77
6.4.2.1. Uso institucional de Flickr:	77
6.4.2.2. ¿Qué usos le puede dar las Administraciones y el Gobierno a Flickr.	78
6.4.3. Compartir presentaciones: Slideshare, Issuu	79
6.4.3.1. ¿Qué usos le puede dar las Administraciones, el Gobierno y los empleados públicos a Slideshare e Issuu?	80
6.4.4. Repositorio de marcadores: Delicious.....	82
6.4.4.1. ¿Qué usos le puede dar las Administraciones, el Gobierno y los empleados públicos a Delicious?	83
6.5 Blogs.....	84
6.5.1. Uso institucional de los Blog:	84
6.5.2. ¿Qué usos le puede dar las Administraciones, el Gobierno y los empleados públicos a los Blogs?	86

III: CONCLUSIONES DEL ESTUDIO TEÓRICO

1. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO TEÓRICO.....	91
--	----

IV: ESTUDIO PRÁCTICO

1. UNA VISIÓN GENERAL DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO-ABIERTO	95
1.1 El Gobierno Electrónico-Abierto en el mundo.	95
1.2 El Gobierno Electrónico-Abierto en Europa.	99
2. ANÁLISIS DE LAS PÁGINAS WEB DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESPAÑOLA.....	116
2.1 Presencia en la Web e Idiomas Disponibles	119
2.2 Redes Sociales y Aplicaciones Móviles.	122
2.3 Transacción. Sede Electrónica.....	128
2.4. Interacción	129
2.5. Transparencia. Open Data.....	130

2.6. Participación y Colaboración Ciudadana.....	136
2.7. Gobierno Abierto	137
3. ENCUESTA A LA ADMINISTRACIÓN Y A LA CIUDADANÍA	138
3.1. Encuesta a la Ciudadanía.	139
I: CONOCIMIENTO DE LA TERMINOLOGÍA Y USO.....	139
I.1 Gobierno Electrónico.....	139
I.2 Administración Pública Electrónica	140
I.3 Gobierno Abierto.....	143
II: SISTEMA DE GOBIERNO Y CLASE POLÍTICA.....	144
II.1 Sistema de Gobierno.....	144
II.2 Clase Política e Implantación de Gobierno Abierto.	146
III: GOBIERNO ABIERTO	146
3.2. Encuesta a la Administración.	149
I: IMPLICACIÓN.	150
I.1. Participación	150
I.2. Compromiso	151
I.3. Colaboración	152
I.4. Responsabilidad	153
II: ADAPTABILIDAD:.....	154
II.1. Gestión del cambio estratégico:.....	154
II.2. Transparencia:.....	156
II.3 Confianza (empleados e instituciones inter gubernamentales):	158
II.4. Organización/ empleado aprendizaje:.....	158
III: MISIÓN:.....	160
III.1: Visión:	160
III.2: Meta:.....	161
III.3: Estrategia:	161
IV: BUROCRACIA:	162
IV.1. Reglamento:.....	162
IV.2. Organización jerárquica/ estructura:.....	163
IV.3. Coordinación:.....	164

4. MODELO PROPIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO-ABIERTO. ESTRATEGIAS Y BUENAS PRÁCTICAS 165

4.1. Concienciación.....	167
4.2. Reestructuración	168
4.3. Formación.....	168
4.3.1. Formación Interna:	168
4.3.2. Formación Externa:.....	169
4.4. Accesibilidad y Seguridad.....	169
4.4.1 Accesibilidad.....	169
4.4.2. Seguridad	169
4.5. Presencia	170
4.5.1 Presencia en Internet	170
4.5.2 Presencia en las redes Sociales.....	170
4.6. Open Data y Software Libre.....	171
4.6.1 Open Data.....	171
4.6.2 Software Libre.....	172
4.7. Espacios Participativos y Colaborativos.....	172

V: CONCLUSIONES DEL ESTUDIO PRÁCTICO

1. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO PRÁCTICO	175
--	-----

VI: CONCLUSIONES GENERALES

1. CONCLUSIONES GENERALES	179
---------------------------------	-----

VII: BIBLIOGRAFÍA

1. BIBLIOGRAFÍA.....	183
----------------------	-----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

II: ESTUDIO TEÓRICO

Gráfico 1. Niveles de Implantación del Gobierno Electrónico.....	19
Gráfico 2. Niveles en el Gobierno Electrónico en función del compromiso ciudadano y el cambio estatal	20

IV: ESTUDIO PRÁCTICO

Gráfico 3. Países líderes en desarrollo de Gobierno Electrónico- Abierto.....	96
Gráfico 4. Principales países emergentes en desarrollo de Gobierno Electrónico- Abierto.	97
Gráfico 5. Gobierno Electrónico- Abierto por sub-regiones de Europa.....	100
Gráfico 6. Principales países en Servicios Online	103
Gráfico 7. Grado de sofisticación de los Servicios Públicos Online.....	104
Gráfico 8. Principales países en Estructura de Telecomunicaciones.....	105
Gráfico 9. Principales países en Capital Humano relacionado con el Gobierno Electrónico-Abierto.....	106
Gráfico 10. Empleados con habilidades de usuarios en el uso de las TIC.	107
Gráfico 11. Empleados con habilidades específicas en el uso de las TIC.....	107
Gráfico 12. Servicios Públicos disponibles totalmente en línea.	108
Gráfico 13. Porcentaje de empresas que contactan con los Servicios Públicos a través de Internet.	110
Gráfico 14. Porcentaje de empresas que utilizan Internet para descargar formularios oficiales.	111
Gráfico 15. Porcentaje de empresas que utilizan Internet para enviar formularios cumplimentados.....	111
Gráfico 16. Porcentaje de empresas que utilizan Internet para solicitar información de las páginas web de la Administración.....	112
Gráfico 17. Porcentaje de empresas que utilizan Internet para presentar una propuesta comercial a licitación pública.	112
Gráfico 18. Porcentaje de empresas que utilizan Internet para el tratamiento de expedientes de manera electrónica.	113
Gráfico 19. Porcentaje de particulares que contactan con los Servicios Públicos a través de Internet.	113

Gráfico 20. Porcentaje de particulares que utilizan Internet para descargar formularios oficiales.....	114
Gráfico 21. Porcentaje de particulares que utilizan Internet para envíar formularios cumplimentados.....	114
Gráfico 22. Porcentaje de particulares que utilizan Internet para solicitar información de las páginas web de la Administración.....	115
Gráfico 23. Principales países en Participación Electrónica.....	115
Gráfico 24. Número de idiomas disponibles en las páginas web del Gobierno Central y Comunidades Autónomas.....	120
Gráfico 25. Redes Sociales utilizadas por las Administraciones Públicas.....	122
Gráfico 26. Combinaciones de uso de Redes Sociales en las Administraciones Públicas.....	123
Gráfico 27. Preferencia de las Administraciones Públicas cuando sólo se utiliza una Red.....	124
Gráfico 28. Preferencia de las Administraciones Públicas cuando se utilizan dos Redes.....	125
Gráfico 29. Preferencia de las Administraciones Públicas cuando se utilizan tres Redes.....	125
Gráfico 30. Preferencia de las Administraciones Públicas cuando se utilizan más de tres Redes.....	126
Gráfico 31. Aplicaciones Móviles en las Administraciones Públicas.....	127
Gráfico 32. Portales de Sede Electrónica en las Administraciones Públicas.....	129
Gráfico 33. Mecanismos de Interacción en las Administraciones Públicas.....	130
Gráfico 34. Open Data en las Administraciones Públicas.....	131
Gráfico 35. Open Data + Transparencia en las Administraciones Públicas.....	133
Gráfico 36. Mecanismos de Participación y Colaboración ciudadana.....	136
Gráfico 37. ¿Conoce a qué se hace referencia cuando se habla de Gobierno Electrónico?.....	139
Gráfico 38. Utilización de los servicios de Gobierno Electrónico.....	139
Gráfico 39. ¿Le parecen útiles los servicios que proporciona el Gobierno Electrónico?.....	140
Gráfico 40. ¿Conoce a qué se hace referencia cuando se habla de Administración Pública Electrónica?.....	140
Gráfico 41. Utilización de los servicios de la Administración Pública Electrónica.....	141

Gráfico 42. ¿Le parecen útiles los servicios que proporciona la Administración Pública Electrónica?.....	141
Gráfico 43. ¿Ha realizado gestiones administrativas a través de internet?	142
Gráfico 44. ¿Le parecen útiles gestiones administrativas a través de internet?	142
Gráfico 45. ¿Conoce a qué se hace referencia cuando se habla de Gobierno Abierto?	143
Gráfico 46. ¿Le parece un buen sistema de Gobierno?	143
Gráfico 47. ¿Le parece que el actual sistema de Gobierno basado en la democracia representativa con listas cerradas y elecciones cada 4 años está anticuado?	144
Gráfico 48. ¿Cree que existe un descontento general con dicho sistema de Gobierno?	144
Gráfico 49. ¿Cree necesario un cambio de dicho sistema de Gobierno?.....	145
Gráfico 50. ¿Cree que la clase política de nuestro país está preparada para aceptar e implementar el Gobierno Abierto?	146
Gráfico 51. ¿Cree posible la implantación del Gobierno Abierto en nuestro país?	146
Gráfico 52. ¿Participaría activamente en el cambio?	147
Gráfico 53. Si el Gobierno Abierto llegase a implantarse, ¿participaría de forma activa en él?	147
Gráfico 54. ¿Considera que el Gobierno Abierto es un avance para la Sociedad?..	148
Gráfico 55. Los usos y servicios que se ofertan para la participación ciudadana son reducidos.....	150
Gráfico 56. Los usos y servicios que se ofertan para la participación dentro de la institución son reducidos.	150
Gráfico 57. Si los procesos no son cómodos para el ciudadano o no le ayudan en lo que necesita hay que eliminarlos o cambiarlos.	151
Gráfico 58. En general no encuentro que exista un claro compromiso de los dirigentes por este tema.	151
Gráfico 59. Se utilizan ya herramientas sociales para presentar la información, pero se usan muy poco para ponerse en contacto con el usuario o para realizar trámites.	152
Gráfico 60. No se han introducido todavía estas herramientas en la comunicación interdepartamental ni interinstitucional.....	152
Gráfico 61 . No hay una clara responsabilidad entre los empleados para un uso activo y continuo de estas herramientas.	153

Gráfico 62. Convendría que existiera una estandarización de los contenidos para homogeneizar estas iniciativas.	154
Gráfico 63. No existe un cambio estratégico para introducir alguna de las partes de Gobierno Abierto.....	154
Gráfico 64. Se utiliza algún medio abierto para la discusión de cualquier tema (nivel interno/externo).....	155
Gráfico 65. Se pueden encontrar contenidos de las discusiones del pasado en un foro en línea (nivel interno/externo).	155
Gráfico 66. Existen mecanismos no-formales de consulta en línea para poder evaluar distintas cuestiones (nivel interno/ externo).	156
Gráfico 67. Actualmente no estoy involucrado en la incorporación de nuevos servicios relacionados con el Gobierno Electrónico y Abierto.....	156
Gráfico 68. Si bien considero que la accesibilidad, y la utilidad de la información mejoran con las redes sociales no lo veo así con seguridad y la complejidad de información.	157
Gráfico 69. No existe compromiso, de manera formal o informal, para incorporar los resultados de la participación ciudadana en la toma de decisiones.	157
Gráfico 70. Actualmente, las herramientas existentes, métodos y sistemas no me permiten trabajar conjuntamente en todos los niveles de mi administración, ni con los ciudadanos.....	158
Gráfico 71. La utilización de las redes sociales a nivel personal es normalmente para leer y visualizar videos (actitud pasiva) aunque se utilizan de manera habitual.	158
Gráfico 72. No se estudian las experiencias de otras AAPP como resultado de aprendizaje.....	159
Gráfico 73. No se imparten cursos a los empleados para la formación en la gestión de medios sociales.....	159
Gráfico 74. Existe una falta de liderazgo o verdadero compromiso político dentro de la propia organización.	160
Gráfico 75. Todavía no se entiende que estas iniciativas ayudan al objetivo del empleado público que es servir al ciudadano.....	161
Gráfico 76. No existe una estrategia clara de comunicación bidireccional entre los equipos encargados de estas iniciativas y el resto de agentes involucrados.	161
Gráfico 77. Actualmente no existe un marco regulatorio claro que aplicar, si bien existe una legislatura estatal no está claramente desarrollada.....	162
Gráfico 78. La participación y colaboración de todos los niveles directivos es inusual.....	163

Gráfico 79. En mi organización, es necesaria una reestructuración para que se pueda generar un servicio de desarrollo de estas iniciativas.....	163
Gráfico 80. Sería necesario un organismo independiente que centralice, coordine y evalúe las distintas iniciativas.	164
Gráfico 81. Modelo propio de implantación de Gobierno Electrónico-Abierto.....	165
Gráfico 82. Objetivos Conseguidos con el Modelo de Implantación.....	166

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

II: ESTUDIO TEÓRICO

Ilustración 1. Evolución de las TIC.....	11
Ilustración 2. Portal de Administración Electrónica del Gobierno de España.....	14
Ilustración 3. Formulario de contacto con el Presidente del Gobierno de España. .	15
Ilustración 4. Plan de difusión de servicios públicos electrónicos.	16
Ilustración 5. Diferencias entre la Web 1.0 y la Web 2.0	38
Ilustración 6. Modelo General de Gobierno Abierto.....	39
Ilustración 7. Los cinco problemas más importantes para la sociedad española....	41
Ilustración 8. Tipología de Niveles de Participación de Arnstein.	43
Ilustración 9. Iniciativas de Open Data a nivel mundial.	46
Ilustración 10. Portal de Datos Abiertos de la Junta de Castilla y León.....	47
Ilustración 11. Portal de Datos Abiertos del Gobierno de España.....	48
Ilustración 12. DATA.GOV.....	51
Ilustración 13. Open Government Partnership.....	53
Ilustración 14. Países participantes en el Open Government Partnership.....	53
Ilustración 15. Access Info Europe.....	54
Ilustración 16. Buenas Prácticas Mundiales.....	55
Ilustración 17. Actuaciones Nacionales de Gobierno Abierto.	56
Ilustración 18. Portal Irekia.....	60
Ilustración 19. Open Data Euskadi.....	60
Ilustración 20. Adi! Parlamento Vasco.	61
Ilustración 21. Facebook Oficial del Gobierno Abierto del País Vasco.....	65
Ilustración 22. LinkedIn del Gobierno del Principado de Asturias.....	68
Ilustración 23. Twitter Oficial del Gobierno de Chile.....	71
Ilustración 24. Twitter Oficial del Ayuntamiento de Segovia.	71
Ilustración 25. Twitter adelantó el resultado de las elecciones españolas de 2011.	74
Ilustración 26. Canal Youtube del Ayuntamiento de Fuenlabrada.....	75
Ilustración 27. Flickr del Ayuntamiento de Puertollano.	77

Ilustración 28. Presentación compartida por el Ayuntamiento de Barcelona.....	81
---	----

Ilustración 29. Blog de la Junta de Castilla y León.	85
---	----

III: CONCLUSIONES DEL ESTUDIO TEÓRICO

Ilustración 30. Gobierno Electrónico, Gobierno Abierto y Redes Sociales.....	92
--	----

IV: ESTUDIO PRÁCTICO

Ilustración 31. Sub-regiones de Europa.....	100
---	-----

Ilustración 32. Página web del Gobierno de España.	102
---	-----

Ilustración 33. Etapas para el desarrollo del Gobierno Electrónico.	108
--	-----

Ilustración 34. Dimensiones Organizativas y Factores Clave en procesos de Gobierno Abierto.....	149
--	-----

Ilustración 35. Modelos de uso de las Redes Sociales de las AAPP.	171
--	-----

ÍNDICE DE TABLAS

II: ESTUDIO TEÓRICO

Tabla 1. Aportación de las TIC a la Sociedad.....	10
Tabla 2. Obstáculos en la expansión de las TIC.....	10
Tabla 3. Problemática asociada a las TIC.....	11
Tabla 4. Principales beneficios de la Administración Electrónica	22
Tabla 5. Principales barreras en la implantación de la Administración Electrónica.	24
Tabla 6. Factores de éxito y fracaso en la implantación del Gobierno Electrónico.....	26
Tabla 7. Fines y Principios Generales destacados en la Ley 11/2007	27
Tabla 8. Niveles en los procesos de apertura del Gobierno.....	47
Tabla 9. Posibles beneficios derivados del Gobierno Abierto.	50
Tabla 10. Principales Herramientas 2.0.....	63
Tabla 11. Usos posibles de Facebook en la Administración y el Gobierno.....	66
Tabla 12. Usos posibles de LinkedIn en la Administración y el Gobierno.	69
Tabla 13. Usos posibles de Twitter en la Administración y el Gobierno.....	73
Tabla 14. Usos posibles de Youtube en la Administración y el Gobierno	76
Tabla 15. Usos posibles de Flickr en la Administración y el Gobierno.	78
Tabla 16. Usos posibles de Slideshare e Issuu en la Administración y el Gobierno.....	80
Tabla 17. Usos posibles de Delicious en la Administración y el Gobierno.	83
Tabla 18. Usos posibles de los Blogs en la Administración y el Gobierno.	86

IV: ESTUDIO PRÁCTICO

Tabla 19. Top 10 en desarrollo de Gobierno Electrónico-Abierto en Europa.....	99
Tabla 20. Desarrollo del Gobierno Electrónico-Abierto en el sur de Europa.	101
Tabla 21. Fases de Implantación de Gobierno Electrónico.....	109
Tabla 22. Número de Administraciones analizadas en los diferentes niveles.	117
Tabla 23. Comunidades Autónomas Uniprovinciales.....	117
Tabla 24. Diputaciones Provinciales.	118
Tabla 25. Porcentaje de presencia en la Web de las Administraciones Públicas...	119
Tabla 26. Idiomas disponibles en las Páginas web.....	121

Tabla 27. Redes Sociales utilizadas por las Administraciones Públicas.....	122
Tabla 28. Combinaciones de uso de Redes Sociales en las Administraciones Públicas.....	123
Tabla 29. Aplicaciones Móviles en las Administraciones Públicas.....	126
Tabla 30. Portales de Sede Electrónica en las Administraciones Públicas.....	128
Tabla 31. Mecanismos de Interacción en las Administraciones Públicas.....	129
Tabla 32. Open Data en las Administraciones Públicas.....	130
Tabla 33. Iniciativas de Open Data a nivel Autonómico y Municipal.....	132
Tabla 34. Transparencia en las Administraciones Públicas.....	132
Tabla 35. Leyes de Transparencia en Comunidades Autónomas.....	133
Tabla 36. Ranking en Transparencia en Comunidades Autónomas.....	134
Tabla 37. Primeros y últimos puestos en Transparencia en Ayuntamientos de España.....	135
Tabla 38. Participación y Colaboración ciudadana.....	136
Tabla 39. Portales de Gobierno Abierto en las Administraciones Públicas.....	137
Tabla 40. Comunidades y Ayuntamientos con portales de Gobierno Abierto.....	137
Tabla 41. Potenciales portales de Gobierno Abierto en España.....	138
Tabla 42. ¿Cuáles cree que pueden ser las causas de dicho descontento?	145
Tabla 43. ¿Qué barreras considera que podrían existir en nuestro país en la implantación del Gobierno Abierto?	148

RESUMEN

Y

ABSTRACT

RESUMEN

La crisis y la disminución de confianza en las Administraciones Públicas están produciendo que los gobiernos apuesten por nuevos sistemas de gobernanza y organización. Si bien esto es un hecho claro, no lo es tanto el nivel de implantación e implicación en estos temas por parte de las Administraciones.

El objetivo principal de este proyecto es el de determinar el Estado de Madurez del Gobierno Abierto en el Sector Público Español. Para ello, se realiza un estudio teórico en el que se enmarca este concepto y se dan a conocer las definiciones previas y puntos clave necesarios para su implantación.

Posteriormente, mediante distintos análisis, entre los que se incluyen indicadores, encuestas y estudios de las diferentes webs, se pretende llegar al estado actual y a un modelo general y eficiente de Gobierno Abierto.

ABSTRACT

Crisis and the fall in public authorities confidence are making Governments go to new systems of Government and organization. Although this is a fact, not so much the level of implantation and involvement in these issues by the administrations.

The main aim of this project is determine the State of Maturity of the Open Government in the Spanish Public Sector. To achieve this, a theoretical study is made which include this concept and the previous definitions and key points required are given for its implementation.

Subsequently, by several analysis, including indicators, surveys and studies of the different sites, we intend to reach the current state and a general and efficient model of Open Government.

I: INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el mecanismo de democracia más extendido en el Mundo, y por el que se rige la mayoría de los gobiernos incluido el Español, es el de la democracia representativa, cuyo origen se remonta a la revolución francesa y norteamericana de finales del siglo XVIII. Este sistema de gobierno y convivencia democrática, otorga al pueblo el poder político para la elección de sus representantes a través del derecho de sufragio cada cuatro años.

La participación y colaboración de los ciudadanos queda restringida a este derecho, lo que implica que las normas que rigen el actual sistema se tornen insuficientes y anticuadas debido principalmente, a la irrupción de las nuevas tecnologías y su constante y rápido avance. Esto, permite a los ciudadanos interactuar entre ellos y con las empresas de forma continuada, pero no con los gobiernos y administraciones públicas. Así mismo, las recientes movilizaciones como las del 15M¹, han demostrado que los ciudadanos ya no se conforman con el actual sistema y comienzan a exigir mayor transparencia y cuotas de responsabilidad.

Lo que se está pretendiendo conseguir es pasar del actual modelo basado únicamente en la democracia representativa, a un modelo de democracia conversacional y abierta aprovechando las ventajas y posibilidades que aportan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Un Gobierno Abierto es aquel que aprovecha la tecnología para constituir un sistema, que aunque todavía no presenta un modelo único y definido, debe presentar tres conceptos clave: Transparencia, Participación y Colaboración. Para conseguir que el Gobierno Abierto sea posible, es necesaria la voluntad y decisión política de aceptar la colaboración y participación ciudadana, así como permitir la apertura de datos públicos en formatos abiertos.

Fue el presidente Barack Obama quien a través del llamado “Memorándum de Transparencia y Gobierno Abierto” (Obama, 2009), instaba a su administración a desarrollar mecanismos que permitiesen constituir un sistema de transparencia, participación pública y colaboración. Antes de producirse este hecho, los analistas y teóricos se referían al Gobierno Electrónico para hablar de los retos y avances que las TIC podrían suponer para los gobiernos democráticos.

Aunque la idea del Gobierno Electrónico no es nueva, todavía no existe un consenso sobre lo que significa y a qué se hace referencia cuando se habla de él. Mientras que por un lado se pone énfasis únicamente en la mejora técnica de los servicios que los gobiernos ofrecen a los ciudadanos (mecanismos instrumentales), por otro se presenta como una transformación de la cultura de gobierno apoyada

¹ **15M:** Movimiento ciudadano formado a raíz del 15 de mayo de 2011 con la intención de promover una democracia más participativa.

en la introducción de las herramientas tecnológicas (TIC) para mejorar los procesos y servicios.

Por lo tanto, se puede concluir en que el Gobierno Electrónico apoyado en las TIC, es el paso previo al Gobierno Abierto y que en términos generales, se refiere principalmente a la tecnología necesaria para obtener la mayor eficiencia y efectividad de los trámites y servicios que las instituciones públicas ponen a disposición de los ciudadanos.

2. OBJETIVOS

El objetivo principal de este proyecto consiste en determinar el estado de madurez de Gobierno Abierto por parte de la Administración Pública, a nivel Estatal, Autonómico y Local. Examinar la visión tanto de la ciudadanía como la de la propia Administración y generar un modelo de Gobierno Abierto. Para la consecución de los objetivos se requiere realizar lo siguiente:

En primer lugar, se elaborará un estudio teórico. Posteriormente se analizará, con la ayuda de los indicadores obtenidos de la Organización de Naciones Unidas y la Comisión Europea, la posición de España en relación al resto de países. Esto, proporcionará una idea global del estado de madurez a nivel general.

Seguidamente se analizarán las páginas web administrativas a todos los niveles, comprobando la existencia en ellas de mecanismos propios del Gobierno Electrónico-Abierto y determinando los sistemas de gobierno más avanzados en España.

A continuación se llevará a cabo una encuesta realizada a la ciudadanía con el objetivo de comprobar la opinión que se tiene sobre el sistema de Gobierno actual, el nivel de conocimientos sobre Gobierno Electrónico-Abierto y la capacidad de participación en relación a estos temas. Con esto, se pretende comprobar si existe la necesidad de un cambio, de mejorar los mecanismos de información, de accesibilidad y formación en relación a las nuevas tecnologías y determinar el nivel de respaldo ciudadano en relación a la modernización de la Administración y el Gobierno. Así mismo, también se realizará una encuesta a miembros de la propia Administración.

Con todo ello se obtendrá el estado actual y la disposición al cambio por parte de las Administraciones Públicas españolas.

Por último, y en base a los datos obtenidos se generará un modelo general de estrategias y buenas prácticas a llevar a cabo para la implantación y desarrollo de un Gobierno Abierto.

II: ESTUDIO TEÓRICO

1. EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Con la expansión mundial a finales del siglo XX de la infraestructura de Internet, se ha experimentado un “boom” tecnológico que continúa actualmente y que ha propiciado el desarrollo de las telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información. Desde principios del siglo XXI, los países intentan aprovechar este avance tecnológico para formular declaraciones políticas de aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y crear así, un nuevo modelo de Gobierno que comienza con el concepto de Gobierno Electrónico.

Se puede definir el Gobierno Electrónico o Administración Electrónica en España, como **el resultado de aplicar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público con el objetivo de incrementar la eficiencia y transparencia así como fomentar la participación y confianza ciudadana en las administraciones públicas.**

El origen de esta definición puede vincularse a los últimos años de la década de los ochenta. Los países miembros de la OCDE², conscientes de la crisis progresiva que estaba experimentando el modelo de Administración Pública, propusieron iniciar unos procesos de modernización que incluían un cambio radical de la cultura administrativa utilizando para ello, las nuevas tecnologías a efectos de hacer más ágiles y eficientes los flujos de trabajo en la gestión pública (OCDE, 1996). Se comenzó a trabajar entonces con el término “Gobierno Electrónico” como una manera de identificar aquellas actividades del Gobierno realizadas y/o apoyadas, en las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación.

Al mismo tiempo, en los últimos años, el desarrollo y la extensión del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la promoción de la Sociedad de la Información se han convertido en una prioridad política. Ello se pone de manifiesto en documentos e informes procedentes de organizaciones internacionales (OCDE, 1998; G-8, 1998) o supra-nacionales (Comisión Europea, 1994, 1997); así como en proyectos e iniciativas comunitarias (e-Europe), estatales (Info XXI en España) o planes regionales (Cataluña, Canarias, País Vasco, Extremadura, Murcia...) que recomiendan a los diferentes niveles de Gobierno el uso, promoción y universalización de las TIC para:

1. Posibilitar el desarrollo de una economía basada en el conocimiento que fomente la inclusión social y disminuya las desigualdades en el acceso y uso de las TIC.
2. Garantizar la receptividad de los Gobiernos y Administraciones Públicas y una gestión de los recursos públicos no sólo más eficaz y eficiente, sino más democrática y participativa, que responda a las necesidades de los ciudadanos (Plan de Acción INFO XXI, 2001).

² OCDE: Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico.

Estados Unidos, fue un pionero en esta etapa. En 1993, bajo el liderazgo del vicepresidente Al Gore, la Administración del presidente Bill Clinton (1993-2001) inició una agresiva estrategia de Gobierno Electrónico en el marco del programa ***“National Performance Review”*** (NPR), cuyo objetivo era la utilización de las TIC para rediseñar los procesos de la Administración Pública a fin de mejorar la calidad de los servicios a los ciudadanos. Proyectos similares e igualmente innovadores fueron: el ***“Plan de Promoción en Administración e Informatización”*** de Japón (1993), o el ***“Programa de Intercambio de Datos entre Administraciones” (IDA)*** de la Comunidad Europea (1995).

1.1. ¿Qué es la Sociedad de la Información (SI)?

Existen varias aproximaciones al concepto Sociedad de la Información (SI). La expresión SI se ha desarrollado principalmente en el entorno europeo, ya que dentro de los EEUU ha tenido mucho éxito el término paralelo “Digital Economy” o “Economía digital”. La idea asociada a este término considera la *“mejora del funcionamiento del mercado, que es el que ha de permitir la emergencia de todos los nuevos servicios y actividades que las TIC pueden generar”* (Jordana, 1999).

Desde una **perspectiva europea**, el concepto SI se refiere a la creciente importancia que han ido adquiriendo la información y la comunicación y recoge la necesidad de plantear políticas públicas de desarrollo, promoción y universalización de las TIC.

La **Comisión Europea** (Comisión Europea, 1994) habla de una *“liberalización del sector de las telecomunicaciones, flexibilización de su marco regulador, promoción de redes sociales y potenciación de los aspectos sociales y culturales.”*

Dada la multiplicidad de significados que se atribuyen a la SI, y ya que no se ha impuesto una definición comúnmente aceptada, se entiende por SI ***“un estadio de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y Administración Pública) para obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera”*** (Telefónica, 2001:176).

En resumen, se presenta un concepto de SI que recoge sistemáticamente la idea de cambios que se extienden en todas direcciones, y no sólo en lo que respecta al entorno económico. Además, esta definición de SI es dinámica, ya que se inscribe dentro de un continuo proceso de cambio social, desencadenado por la generalización en el uso de las TIC y de cuya evolución ha de hacerse un seguimiento continuo.

1.2. ¿Qué son las TIC?

Desglosando el término TIC, nos encontramos con tres definiciones:

- **Tecnología:** Conjunto de conocimientos técnicos, ordenados científicamente, que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de la humanidad.
- **Información:** Conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.
- **Comunicación:** Proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra.

Según estas definiciones, existe una relación directa y de dependencia entre comunicación e información. Para que exista comunicación es necesaria información y para que la información pueda transmitirse es necesario establecer la comunicación.

Cuando a estas dos definiciones se les une el término tecnología, se hace referencia al conjunto de avances tecnológicos que permiten nuevas formas de proporcionar, procesar y transmitir información y establecer así, nuevos medios de comunicación.

Por lo tanto, uniendo y relacionando estas tres definiciones se obtiene la definición de TIC:

Todas aquellas herramientas que permiten la gestión, tratamiento, transformación y transmisión de la información mediante soportes tecnológicos.

Las TIC conforman todos los recursos necesarios para manipular la información, desde los dispositivos y los programas informáticos hasta las redes que permiten convertir, almacenar, transmitir y encontrar información.

Posibilitan un fácil acceso a la información, de manera rápida y en cualquier formato. También permiten disponer de información inmaterial, acceder a ella desde diferentes dispositivos, su almacenamiento, la comunicación bidireccional y hasta la automatización de tareas.

Kofi Annan, en el discurso inaugural de la primera fase de la **WSIS** (Ginebra, 2003)³ se refirió a las TIC como:

“Ninguna panacea ni fórmula mágica, pero pueden mejorar la vida de todos los habitantes del planeta. Se dispone de herramientas para llegar a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, de instrumentos que

³**WSIS:** Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información.

harán avanzar la causa de la libertad y la democracia y de los medios necesarios para propagar los conocimientos y facilitar la comprensión mutua”

Sus principales aportaciones a las actividades llevadas a cabo por la población se concretan en una serie de funciones que nos facilitan la realización de nuestros trabajos porque, sean éstos los que sean, siempre requieren una cierta información para realizarlos, un determinado proceso de datos y a menudo también la comunicación con otras personas. Todo ello, lo aportan las TIC.

Tabla 1. Aportación de las TIC a la Sociedad.

Aportación de las TIC
<ul style="list-style-type: none">• Fácil acceso a una inmensa fuente de información.• Proceso rápido y fiable de todo tipo de datos.• Canales de comunicación inmediata.• Capacidad de almacenamiento.• Automatización de trabajos.• Interactividad.• Digitalización de la información.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información publicada en el blog del Dr. Pere Marquès Graells.

Las TIC facilitan la vida diaria de la población, son instrumentos altamente útiles para cualquier persona e imprescindibles en toda empresa pero existen barreras y circunstancias que pueden limitar su expansión.

Tabla 2. Obstáculos en la expansión de las TIC

Obstáculos en la expansión de las TIC
<ul style="list-style-type: none">• Falta de formación.• Problemas técnicos.• Problemas de seguridad.• Barreras económicas.• Barreras culturales.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información publicada en el blog del Dr. Pere Marquès Graells.

Por otro lado, la tecnología no significa necesariamente progreso. Ofrece oportunidades pero también conllevan nuevas problemáticas. Algunas

problemáticas analizadas por el **Dr. Francesc Torralba** (2002) son las que se exponen en la siguiente tabla:

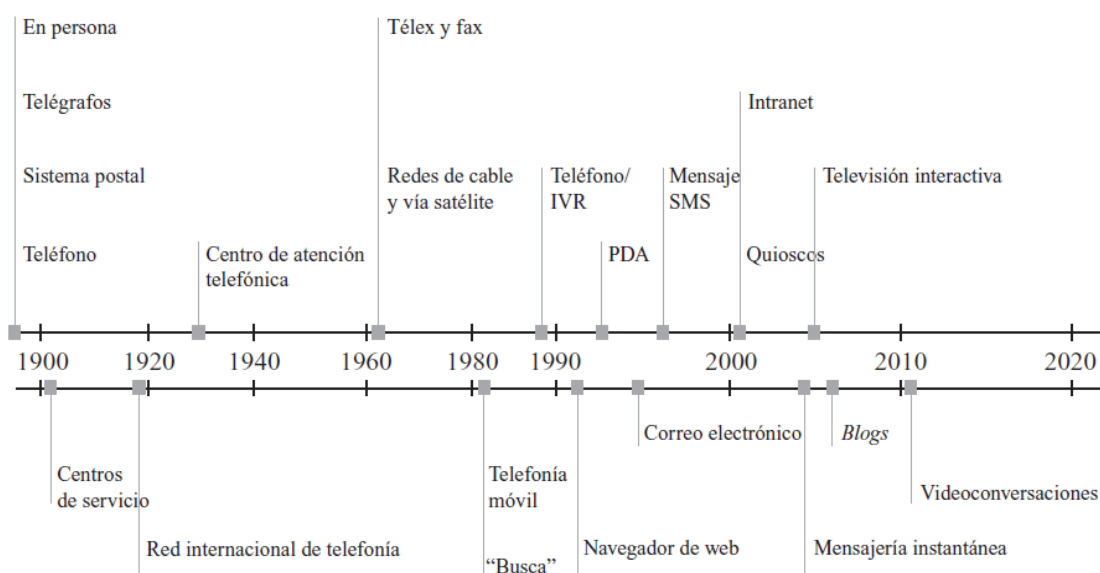
Tabla 3. Problemática asociada a las TIC.

Problemática asociada a las TIC

- **Desigualdades en la población. Exclusión social.**
- **Necesidad de alfabetización digital.**
- **Dependencia tecnológica.**
- **Problemas éticos y derivados del libre acceso a la información.**
- **Propiedad intelectual de los programas y materiales.**
- **Confidencialidad de los datos.**
- **Privacidad de los espacios virtuales.**
- **Responsabilidad de acciones delictivas.**
- **Idiomas.**
- **Gestión del tiempo y la información.**

Fuente: Elaboración propia a partir de la ponencia del Dr. Francesc Torralba.

Ilustración 1. Evolución de las TIC



Fuente: Wikipedia.

1.2.1. Clasificación general de las TIC

Existe una clasificación general de las TIC y es la siguiente:

- I. **Redes:** en este grupo se encuentra la telefonía fija, la telefonía móvil, la banda ancha, las redes de televisión o las redes en el hogar.
- II. **Terminales:** actúan como punto de acceso de los ciudadanos a la sociedad de la información. Ordenadores, navegadores de Internet, los sistemas operativos para ordenadores, los teléfonos móviles, los televisores, los reproductores portátiles de audio y video o las consolas de juego son algunos de ellos.
- III. **Servidores:** las TIC ofrecen varios servicios a los consumidores. Los más importantes son el correo electrónico, la búsqueda de información, la banca online, el audio y la música, la televisión y el cine, el comercio electrónico, e-gobierno, e-sanidad, la educación, los videojuegos y los servicios móviles.

En los servidores encontramos los contenidos (la información) y para acceder a ellos necesitamos un terminal (ordenador, teléfono móvil, televisión digital). Para alcanzar los contenidos desde los terminales son necesarias las redes de comunicaciones.

1.2.2. El futuro de las TIC

El mundo de las TIC se encuentra en constante crecimiento y desarrollo debido, principalmente, a los continuos avances en la disponibilidad de banda ancha y la fibra óptica.

La aparición de nuevos dispositivos en el mercado es constante. El sector de los dispositivos informáticos portátiles y la telefonía móvil experimenta importantes y rápidos avances.

- **Tablets:** Cada vez más pequeños, planos y con más capacidad y aplicaciones. El mercado de los Tablets crecerá no sólo en herramientas y aplicaciones sino también en oferta.
- **Smartphones:** Seguirán siendo el producto estrella. Estos teléfonos tendrán un mayor y mejor acceso a Internet y aumentarán sus aplicaciones para facilitar la movilidad en múltiples tareas. Los sistemas operativos estarán más preparados.

Se mantendrá la tendencia de uso de un smartphone tanto en el trabajo como en el ocio. No habrá modelos destinados para un ámbito u otro sino que se difuminará esta diferenciación.

Las novedades en los smartphone también incluirán un avance en la tecnología.

- **Tecnología 4G:** Con ella hace aparición la nueva tecnología de comunicaciones de banda ancha móvil.

El constante avance y desarrollo también está propiciando la aparición de una nueva generación en los modelos de servicios de las TIC.

El cambio principal que las posibilidades tecnológicas han propiciado ha sido la aparición de fórmulas de cooperación entre usuarios de la red.

La aparición de comunidades virtuales o modelos cooperativos han proliferado en los últimos años con la configuración de un conjunto de productos y formas de trabajo en la red, que se han recogido bajo el concepto de **Web 2.0**.⁴ Son servicios donde un proveedor proporciona el soporte técnico, la plataforma sobre la que los usuarios auto-configuran el servicio. Algunos ejemplos son:

- **Peer to Peer (P2P):** Es la actividad que genera más tráfico en la red. Se refiere a la comunicación entre iguales para el intercambio de ficheros en la red, donde el usuario pone a disposición del resto, sus contenidos y asume el papel de servidor.
- **Blogs:** Lugar web donde se recogen textos o artículos de uno o diversos autores ordenados de más moderno a más antiguo, y escrito en un estilo personal e informal.
- **Comunidades virtuales:** Espacio virtual en el que un grupo de personas desean interactuar y compartir un propósito determinado que constituye la razón de ser de la Comunidad Virtual, todo ello con unos sistemas informáticos que median las iteraciones y facilitan la cohesión entre los miembros.

1.3. Fases para la implantación del Gobierno Electrónico

Aunque no existe una definición única y concreta de lo que significa el Gobierno Electrónico, para la implantación de este, debe asumirse que es un proceso evolutivo en el que se tienen que tener en cuenta al menos cuatro fases o niveles: **Presencia, Interacción, Transacción y Transformación**.

Cabe destacar que algunos modelos de e-Gobierno incluyen una quinta fase de implantación: **Participación democrática**. Esta, presenta el nivel más sofisticado.

No son interdependientes ni tampoco necesitan que termine una para que comience la otra. Cada una de ellas tiene distinto objetivo y requiere distintas exigencias en términos de costos, necesidades de conocimiento y nivel de uso de las TIC.

⁴ Se profundizará en el concepto Web 2.0 en el apartado Gobierno Abierto, puntos 4.6.2 y 4.7

1.3.1 Presencia

Este primer nivel comienza con la implantación y divulgación de sitios web donde el gobierno y sus organismos pongan a disposición de los ciudadanos y las empresas información básica de manera rápida, clara y sencilla. No existe mayor relación con la ciudadanía ya que no se posibilita la interacción.

Actualmente, todo gobierno democrático y perteneciente a países desarrollados dispone de sitios web, cumpliendo así el primer punto para la implantación del Gobierno Electrónico.

Ilustración 2. Portal de Administración Electrónica del Gobierno de España.



Fuente: Gobierno de España.

1.3.2 Interacción

A través de diferentes mecanismos como pueden ser el correo electrónico, envío de formularios, comentarios de opinión o foros, se posibilita una comunicación más directa con los ciudadanos, en donde el gobierno debe estar preparado para establecer la relación y recibir opiniones.

Ilustración 3. Formulario de contacto con el Presidente del Gobierno de España.

GOBIERNO DE ESPAÑA **La Moncloa**

Escribir al Presidente del Gobierno de España

El Presidente del Gobierno está firmemente comprometido en conseguir una comunicación más abierta y accesible y en conocer las cuestiones que preocupan a los ciudadanos. Utilice el siguiente formulario para enviarle sus comentarios, sugerencias o mensajes de apoyo.

Los campos marcados con * son de inserción obligatoria.

* Primer Apellido:
 * Segundo Apellido:
 * Nombre:
 * D.N.I. / Pasaporte / N.I.E:
 * Correo electrónico:
 * Confirme Correo electrónico:
 * Teléfono:
 * País: ESPAÑA
 * Comunidad:
 * Código Postal:
 * Edad:
 * Asunto:
 * Mensaje (Máximo 2500 caracteres):

Adjuntar fichero (Máx 6 MB): No se ...rchive

Si lo desea, también puede dirigirse a través de correo postal:
 Complejo de La Moncloa
 Avda. Puerta de Hierro s/n
 28071 Madrid

Fuente: Gobierno de España.

1.3.3. Transacción

Una vez completadas las dos fases anteriores, los sitios web gubernamentales deben prepararse para ofrecer trámites y servicios a los ciudadanos que posibiliten la realización y finalización de cualquier gestión en línea. Hasta esta fase, el cambio y avance en la forma de gobierno es puramente tecnológico sin la necesidad de modificar la estructura y organización de las administraciones públicas.

Ilustración 4. Plan de difusión de servicios públicos electrónicos.



Fuente: Gobierno de España.

1.3.4. Transformación

Este último nivel presenta el mayor reto ya que para su implantación es necesaria una redefinición de los servicios y actuaciones del gobierno y las administraciones públicas implicando cambios culturales y en los procesos.

Estos cambios se realizan para conseguir una integración total y permitir servicios cada vez más personalizados. Deben ser proactivos en la solicitud de información y en las opiniones de los ciudadanos mediante la Web 2.0 y otras herramientas interactivas.

La información, los datos y conocimientos se transfieren desde las agencias gubernamentales a través del integrado de aplicaciones, redes y servicios a los ciudadanos.

Los gobiernos deben trasladar sus acciones enfocándolas en el ciudadano a través de eventos con un ciclo de vida o grupos segmentados para prestar servicios a medida.

En definitiva, se debe crear un entorno que permita a los ciudadanos estar más involucrados con las actividades del gobierno con el fin de tener voz en la toma de decisiones.

1.3.5. Participación democrática.

Se caracteriza por la interacción total con empresas, administraciones y ciudadanos estimulando la participación e implicación en el proceso interno de toma de decisiones.

Según **Salvador** (2002), se pueden identificar cuatro dimensiones: externa, interna, promoción y relacional.

- **Externa:** hace referencia a la prestación de servicios y a la capacidad de interacción con los ciudadanos a través de los nuevos canales de comunicación e información que surgen a partir de las TIC. Los mecanismos más extendidos son las páginas web y el correo electrónico pero no se deben olvidar otros cada vez más usados e importantes como son los foros de discusión, los chats o las votaciones en línea.
- **Interna:** la implantación y desarrollo del Gobierno Electrónico conlleva cambios en la organización y la gestión interna de la Administración Pública. La incorporación y utilización de las TIC permite repensar y reorganizar las estructuras y los procesos pero se debe tener en cuenta que son meros instrumentos y que el verdadero cambio se encuentra en cómo se utilizan.

Así, invertir en infraestructuras, equipos, programas informáticos o crear una intranet es un paso pero no conlleva a la mejora de la organización si no se

enmarca en una estrategia de transformación organizativa y rediseño de procesos desde el punto de vista del ciudadano.

- **Relacional:** contempla la posibilidad de crear una red e intercambiar recursos con otros agentes del contexto social e institucional de referencia, tanto para la mejora de servicios y procesos de trabajo, como para la generación de otros nuevos. Esta dimensión incluiría desde otras administraciones hasta empresas y entidades sociales.

Esta dimensión se puede concebir siguiendo la idea de las extranet⁵, donde una serie de agentes autorizados pueden acceder a ciertos espacios internos de las administraciones locales por razón de su especial relación de colaboración, de manera que la comunicación se hace más fluida y eficiente.

- **Promoción:** está referida al desarrollo tanto de la cultura como las infraestructuras y equipos necesarios para facilitar la expansión y consolidación de la sociedad del conocimiento, y que debe concebirse como otra parte esencial e integrada de la actuación en materia de Gobierno Electrónico.

⁵ **Extranet:** red privada que utiliza protocolos de Internet, protocolos de comunicación y probablemente infraestructura pública de comunicación para compartir de forma segura parte de la información u operación propia de una organización con proveedores, compradores, socios, clientes o cualquier otro negocio u organización.

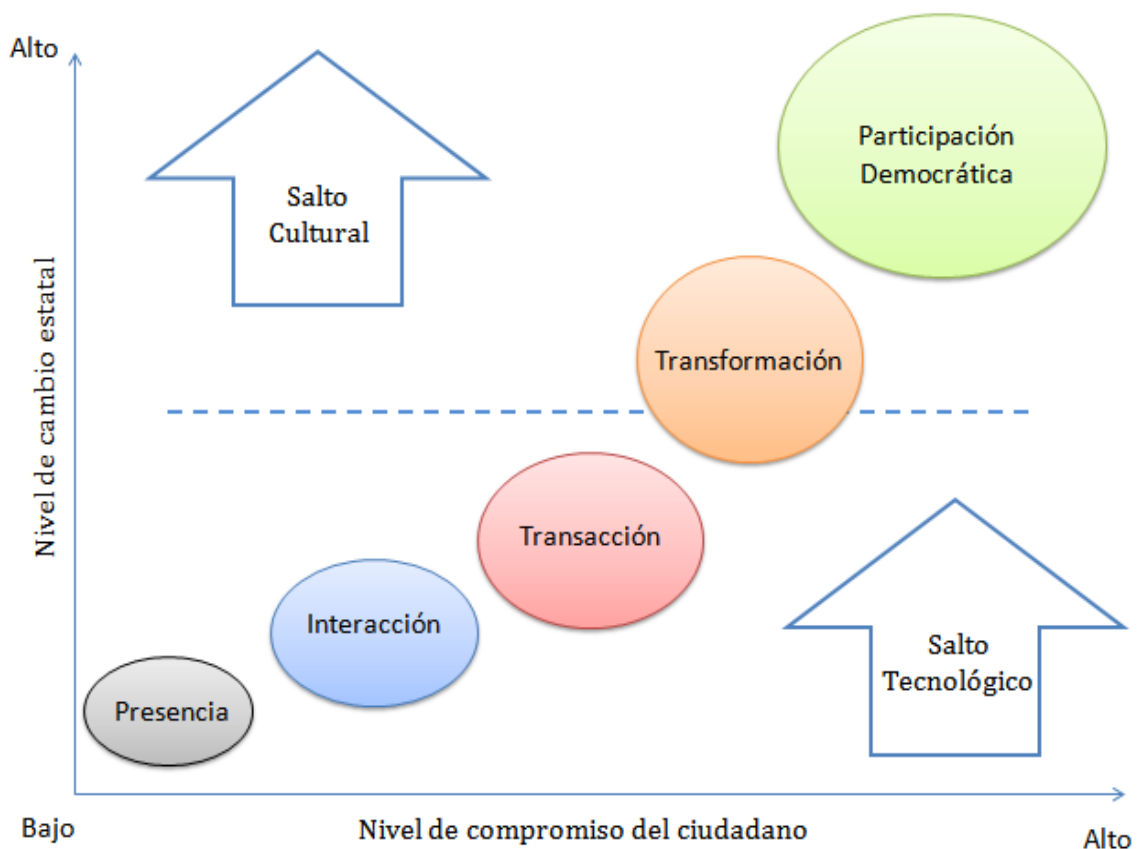
Gráfico 1. Niveles de Implantación del Gobierno Electrónico.



Fuente: Elaboración propia.

El Gobierno Electrónico o Administración Electrónica, representa la base donde se sustenta el Gobierno Abierto. No sólo implica una evolución tecnológica sino que también cultural debido al gran impacto, tanto en los organismos como en la ciudadanía, de la incorporación de las TIC a la gestión pública.

Gráfico 2. Niveles en el Gobierno Electrónico en función del compromiso ciudadano y el cambio estatal



Fuente: Elaboración propia.

1.4. Aplicaciones del Gobierno Electrónico

Existen diversas aplicaciones para el Gobierno Electrónico respecto a las personas o entidades que participan tanto de la provisión como de la recepción de los servicios (Torres, 2010). De esta manera y según la **Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento** (AGESIC) de Uruguay se pueden definir claramente cuatro tipos de aplicaciones:

- **G2C – Government to Citizen:** Destinadas a entregar productos y/o servicios a los ciudadanos por parte del Estado. Ejemplo de esto tenemos, pago de facturas, solicitud de certificados, consulta de información, entre otros.
- **G2E – Government to Employee:** Destinadas a entregar productos y o servicios de desarrollo profesional y atención de demandas al recurso humano del gobierno. Ejemplo de esto tenemos, capacitación, difusión de beneficios, ofertas de empleo, gestiones internas, entre otros.

- **G2B – Government to Business:** Destinadas a entregar productos y/o servicios a las empresas por parte del Estado. Ejemplo de esto tenemos, compras públicas, inscripción de empresas, registro de proveedores, pago de impuestos, entre otros.
- **G2G – Government to Government:** Destinadas a satisfacer los crecientes y dinámicos requerimientos de coordinación entre las distintas instituciones. Ejemplo de esto tenemos, intercambio de información, compatibilidad de plataformas y sistemas, adquisiciones gubernamentales, entre otros.

1.5. Beneficios de la aplicación de las TIC en la Administración

Los beneficios derivados de la aplicación de las TIC en la Administración, con la consiguiente creación del Gobierno Electrónico, son numerosos y significativos.

La prestación de servicios se torna más eficaz y de mayor calidad. La utilización de las TIC permite ahorrar costes tanto al Gobierno como a los ciudadanos, reduce los plazos de espera y mejora la transparencia en los procesos.

Las ventajas socio-económicas son notables, se consigue rapidez y flexibilidad en los trámites administrativos, se simplifica la burocracia con el consiguiente aumento de la eficiencia y se logran beneficios ambientales.

El Gobierno Electrónico entrega beneficios directos a la población. Facilita el trabajo y las tareas diarias con la eliminación de las barreras espacio-tiempo, permite el acceso libre e igualitario a la información y favorece la comunicación. Gracias a las TIC se han introducido servicios de “ventanilla única”, con información de diferentes organismos, que ayudan a simplificar las gestiones que los ciudadanos tienen que hacer en su vida cotidiana. De esta forma, ya no es necesario que cada vez que se necesite realizar un determinado trámite administrativo haya que visitar los diferentes organismos necesarios para su gestión, por lo que se simplifican los procesos y se ahorra en tiempo y dinero. Además, se puede conocer en cualquier momento el estado de los procesos administrativos, bien vía web, correo electrónico o con mensajes cortos al móvil.

Todo esto redundará en una mayor comodidad y mejora de la calidad de vida del ciudadano.

Por otra parte, la e-Administración juega un papel muy importante en la productividad de las empresas, mejorando esta, a través de la digitalización de los servicios que permite facilitar los trámites administrativos. De esta forma, poco a poco, las empresas ingresan en la Sociedad de la Información, con el consiguiente beneficio para la sociedad en general.

La aplicación de las TIC a la Administración también permite reducir las barreras sociales existentes en la sociedad en general. Con la prestación de estos servicios se favorece la integración de colectivos con necesidades especiales como son los discapacitados, personas residentes en zonas rurales o personas cuyos horarios de trabajo coinciden con los horarios de apertura de los diferentes organismos de la Administración.

Pero no sólo se producen beneficios en los ciudadanos y en las empresas, la aplicación de las TIC también ayuda a mejorar el servicio de la propia Administración. Se mejora tanto la apariencia como la agilidad y eficiencia en los procesos internos. Las Administraciones gestionan grandes cantidades de información y datos, por lo que un buen sistema informático es clave en la organización de estos. Además, se disminuyen errores, se mejoran las relaciones entre los diferentes organismos y Administraciones y se reducen costes.

Tabla 4. Principales beneficios de la Administración Electrónica

Principales beneficios de la Administración Electrónica

- **Mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.**
- **Mejora de la productividad de las empresas.**
- **Reducción de barreras sociales.**
- **Reducción del impacto medioambiental.**
- **Mejora de los servicios proporcionados por la Administración.**

Fuente: Elaboración propia a partir del artículo de Armas Urquiza y Armas Suárez.

1.6. Barreras para la implantación de la Administración Electrónica.

Como se ha desarrollado anteriormente, la implantación del Gobierno Electrónico proporciona grandes beneficios pero también se deben tener en cuenta algunas dificultades que esto entraña.

En numerosas ocasiones los usuarios no son conscientes de los servicios y trámites que se pueden llevar a cabo a través de Internet. Es responsabilidad de la Administración la de publicitar dichos servicios e informar de las ventajas que suponen su utilización.

El desarrollo de la Sociedad de la Información requiere un cambio cultural. Una de las principales barreras que pueden aparecer es la falta de experiencia de los usuarios en las nuevas tecnologías. La Administración debe fomentar el desarrollo de actividades formativas en estos campos. En España, existen diversos proyectos que llevan a cabo esta actividad como es la **Red Conecta** de la Comunidad de Madrid⁶.

Al margen del nivel de conocimientos y experiencia en el uso de las TIC, la desconfianza en cuanto a la seguridad de los datos que se genera en la población supone uno de los principales obstáculos en el uso como práctica extendida del Gobierno Electrónico. Por lo tanto, la Administración debe proveer a sus servicios los sistemas de seguridad necesarios para garantizar la total seguridad e informar sobre su uso.

En el año 2003, la **Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico** (OCDE, 2003), identificó las cuatro principales barreras que impiden el desarrollo del Gobierno Electrónico y que se exponen a continuación:

1. Barreras legislativas y regulatorias: Los servicios electrónicos deben lograr el mismo estándar que los procesos en papel y deben asegurar el cumplimiento de los requerimientos de seguridad y privacidad de los servicios en línea. Las dependencias gubernamentales deben clarificar lo que pueden y no pueden hacer, de acuerdo a las leyes específicas.

2. Razones tecnológicas: Las soluciones de Gobierno Electrónico adoptadas pueden quedarse atrás del cambio tecnológico ya que estos últimos se mueven muy rápido y es difícil anticipar en detalle los impactos futuros.

3. Brecha digital: La brecha digital impide los beneficios del Gobierno Electrónico. Existen diferencias significativas en el acceso a las TIC y a Internet en los países de la OCDE. Los menos favorecidos son los que tienen menores niveles de acceso y por ello pierden los beneficios que ofrece el Gobierno Electrónico.

⁶**Red Conecta:** Conjunto de entidades que cuentan con Centros de Acceso Público a Internet. Estos Centros son locales de libre acceso en los que se facilitan servicios asociados a la Sociedad de la Información.

4. Restricciones presupuestales: El establecimiento de fondos de las iniciativas de Gobierno Electrónico se hace por los medios tradicionales y no reconociendo los gastos en tecnologías de información y comunicación como una inversión. Se requieren herramientas para medir el rendimiento sobre la inversión y enfocarse a soluciones costo-efectivas.

Tabla 5. Principales barreras en la implantación de la Administración Electrónica.

Principales barreras en la implantación de la Administración Electrónica

- **Desconocimiento por parte de los usuarios.**
- **Acceso a las nuevas tecnologías.**
- **Requieren cambios culturales.**
- **Desconfianza en relación a la seguridad.**
- **Barreras legislativas y regulatorias.**
- **Restricciones presupuestales.**

Fuente: Elaboración propia a partir del artículo de Armas Urquiza y Armas Suárez.

1.7. Factores de éxito y fracaso en la implementación del Gobierno Electrónico

En el año 2002, dentro del proyecto “**e-Government para el Desarrollo de Intercambio de la Información**” coordinado por el **Instituto para el Desarrollo de Políticas y Gestión** de la Universidad de Manchester, se llevó a cabo un estudio de los factores determinantes de éxito o del fracaso en la implementación y gestión de los proyectos de Gobierno Electrónico.

Dentro de los **factores de éxito** se tienen:

- **Presiones externas:** Conducción de la reforma con entidades fuera del Gobierno (por ejemplo, una asociación civil).
- **Deseos políticos internos:** Conducción conjunta con los principales funcionarios del gobierno para la reforma y el logro de los objetivos del proyecto de e-Gobierno.
- **Visión y estrategia global:** Se debe tener una visión global y un plan maestro para lograr una buena gobernabilidad y para el gobierno digital. Hay que identificar a donde se quiere llegar, ver las TIC como el medio no el fin, e integrar las tecnologías de la información con amplios objetivos de reforma.

- **Efectiva gestión del proyecto:** Esto incluye responsabilidades claras, buena planificación, análisis de los riesgos, buen seguimiento y control, buena organización de los recursos, buena gestión de la relación entre organismos públicos, y entre los sectores público y privado.
- **Efectiva gestión del cambio:** Incluye combinar el liderazgo con un buen proyecto, el uso de incentivos para crear el compromiso y la apropiación del proyecto de Gobierno Electrónico, participación de los interesados para conseguir apoyo y minimizar la resistencia.
- **Diseño efectivo:** Un enfoque incremental con objetivos factibles y de rápido alcance, resultados escalables, participación activa de todos los interesados, dando lugar a diseños que respondan a las necesidades reales de los usuarios y coincidan con el contexto en el que los mismos se encuentran.
- **Competencias necesarias:** Existencia de capacidad y de conocimientos necesarios, sobre todo dentro del mismo Gobierno. Necesidad de gestión y conocimiento de las Tecnologías de la Información.
- **Adecuada infraestructura tecnológica:** Apoyadas a través de políticas de telecomunicaciones adecuadas.

Dentro de las causas del **fracaso** en la implementación de los proyectos de Gobierno Electrónico están:

- **Falta de conducción interna:** Las presiones provienen sólo de los proveedores de TIC, y no existe compromiso, o comprensión del proyecto, por parte de los entes de gobierno involucrados.
- **Falta de visión y estrategia:** Ausencia de visión de largo plazo para poder ver el alcance que tiene el proyecto, la falta de orientación, y la falta de relación entre fines y medios. Puede ser causada por continuos cambios del personal que conduce el proyecto y/o por cambios de política o en el contexto político.
- **Inadecuada gestión del proyecto:** Falta de una clara definición de las responsabilidades debido a múltiples propietarios del proyecto. Ausencia o debilidad de los controles. Adquisiciones ineficaces.
- **Inadecuada gestión del cambio:** Carencia de apoyo por parte de altos funcionarios (que provoca la falta de asignación de recursos, y un mensaje negativo a otros grupos), la falta de participación de los interesados (que provoca la falta de propiedad).

- **Predominio de intereses políticos y particulares:** Foco de los principales actores en las necesidades personales y las metas particulares, a menudo relacionadas con “el juego de la política”. Se presentan luchas internas, donde la resistencia a la pérdida del poder es temido y preocupación excesiva por los efectos electorales.
- **Diseño incorrecto y poco realista:** Causados especialmente por la ausencia de contribución de los principales actores, dando lugar a diseños que son demasiado técnicos, demasiado ambiciosos, o incompatibles con el medio ambiente local y con las necesidades. Ocurre especialmente cuando están involucrados inversores, empresas y consultores externos. Otros problemas de diseño pueden ser la falta de conducción, o falta de ajuste a la estructura organizativa. Al momento de la definición del proyecto se debe tener en claro cuál será el alcance del proyecto, el objetivo global del mismo y las metas intermedias que deben ser alcanzadas.
- **Falta de competencias necesarias:** Carencia de conocimientos sobre las herramientas tecnológicas y falta de capacidad entre los desarrolladores, los funcionarios y los usuarios u operadores.
- **Infraestructura tecnológica inadecuada:** Escasez de ordenadores, redes, etc.
- **Incompatibilidades tecnológicas:** Incapacidad de los sistemas informáticos para el intercambio de datos.

Tabla 6. Factores de éxito y fracaso en la implantación del Gobierno Electrónico.

Factores de éxito y fracaso en la implantación del Gobierno Electrónico

ÉXITO	FRACASO
<ul style="list-style-type: none">• Presiones externas.• Deseos políticos internos.• Visión y estrategia global.• Efectiva gestión del proyecto.• Efectiva gestión del cambio.• Diseño efectivo.• Competencias necesarias.• Adecuada infraestructura tecnológica.	<ul style="list-style-type: none">• Falta de conducción interna.• Falta de visión y estrategia.• Inadecuada gestión del proyecto.• Predominio de intereses políticos y particulares.• Diseño incorrecto y poco realista.• Falta de competencias necesarias.• Infraestructura tecnológica inadecuada.• Incompatibilidades tecnológicas.

Fuente: Elaboración propia a partir del artículo de Armas Urquiza y Armas Suárez.

2. ¿QUÉ ACCIONES SE HAN LLEVADO A CABO EN ESPAÑA?

2.1. Ley 11/2007

Aunque España ha sido uno de los últimos países de la Unión Europea en adaptarse a estos cambios, la madurez de la e-Administración ha aumentado espectacularmente desde el año 2000 y más si cabe con la aprobación de la **Ley 11/2007** (“Ley de Administración Electrónica”), **de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos**, pionera en la materia a nivel mundial.

Solo cinco países disponían de una regulación similar en el momento de su aprobación: EE.UU., Francia, Italia y Austria.

El Objeto de esta Ley es el de reconocer:

“El derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regular los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas y en las relaciones de los ciudadanos con las mismas.”

Tabla 7. Fines y Principios Generales destacados en la Ley 11/2007

FINES	PRINCIPIOS GENERALES
<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos. • Facilitar el acceso de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo. • Velar por la protección de datos de carácter personal. • Promover la transparencia administrativa. • Simplificar los procedimientos administrativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Igualdad. No restricciones o discriminaciones. • Legalidad. Mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas • Cooperación en la utilización de medios electrónicos por las Administraciones Públicas • Proporcionalidad. Solo se exigirán los datos, garantías y medidas de seguridad adecuados para cada caso. • Simplificación administrativa. Reducción de tiempos y plazos.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Ley 11/2007.

Se aplica a todas las Administraciones Públicas, salvo en sus actividades de derecho privado, y a los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

2.2 Plan Avanza2



A raíz de los objetivos planteados por el Plan de Acción e-Europe 2002⁷ surge en España el Plan Info XXI, cuyo objetivo fundamental es extender la sociedad de la Información al conjunto de la población.

El primer objetivo llevado a cabo por este plan fue el de:

“Conseguir un compromiso activo de todos y cada uno de los departamentos de la administración general del Estado en el impulso a la sociedad de la información en España”.

Este plan, a través de sus más de 300 acciones, pretendía generalizar y potenciar el uso de las Tecnologías de la Información impulsando el sector de las Telecomunicaciones en el marco de la liberalización y la competencia, potenciando el uso de los recursos de la sociedad de la información por parte de la administración con la creación de una administración electrónica y conseguir el acceso de todos los ciudadanos a la sociedad de la información.

Es necesario destacar especialmente la **Ley 59/2003** de firma electrónica. Dicha Ley establece, entre otras muchas cuestiones, la validez de la firma electrónica equiparándola a la firma manuscrita o en papel y dotándola así, de plena validez legal para las transacciones tanto públicas como privadas.

Con la **Ley 11/2007** de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, se consagra el concepto de Administración Electrónica en el marco jurídico español.

Dentro del Plan Info XXI, surge **Avanza**, el primer Plan que ha supuesto una verdadera apuesta real del Gobierno y del conjunto de la Sociedad Española por el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

Desde el punto de vista presupuestario, Avanza ha supuesto la dedicación de más de 5.000 millones de euros entre 2005 y 2008 por parte del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SI).

⁷ Plan de Acción e-Europe 2002: “Una sociedad de la Información para todos”, iniciativa lanzada por el Consejo Europeo que tiene como objetivos fundamentales conseguir que Internet sea más rápido, barato y seguro, estimular su uso e invertir en las personas y su formación.

Las iniciativas de Avanza2 se agrupan en cinco ejes de actuación:

1. **Desarrollo del sector TIC** (línea dotada con 663 millones de euros en 2009), cuyo objetivo es apoyar a empresas que desarrollen nuevos productos, procesos, aplicaciones, contenidos y servicios TIC, promoviendo, como prioridades temáticas básicas, la participación industrial española en la construcción de la Internet del Futuro y el desarrollo de contenidos digitales. Dentro de este eje se financiarán programas de innovación ligados a la SI que permitan seguir avanzando en la mejora de la competitividad del sector TIC y del conjunto de nuestra economía a escala internacional. Las pymes verán reforzado su papel prioritario como destinatarias de las iniciativas de impulso y las convocatorias de ayudas públicas.
2. **Capacitación TIC** (línea dotada con 548 millones de euros en 2009), que persigue incorporar masivamente a la SI tanto a ciudadanos como a empresas, con una prioridad reforzada en las pymes y sus trabajadores. Dentro de este eje, se reforzará la prioridad de incorporación a la SI de colectivos especiales, personas con discapacidad y mayores, así como la extensión de los beneficios de las TIC en las microempresas.
3. **Servicios Públicos Digitales** (línea dotada con casi 186 millones de euros en 2009), mediante la cual se mejorará la calidad de los servicios prestados por las Administraciones Públicas en Red, con énfasis especial en el apoyo a las Entidades Locales y el desarrollo de las funcionalidades del DNI electrónico, de cuyo desarrollo España es pionera a escala internacional. Asimismo, esta línea apoyará la creación de nuevas plataformas y contenidos en el ámbito de la educación y en el sanitario a partir de los logros de Avanza, que han situado a nuestro país en vanguardia mundial en ambos campos.
4. **Infraestructura** (línea dotada con 89 millones de euros en 2009), que reforzará el impulso al desarrollo y la implantación de la SI en entornos locales, mejorando la prestación de los servicios públicos electrónicos al ciudadano y las empresas mediante el uso de las TIC. Asimismo, se extenderá la adopción de la TDT de cara a la plena sustitución de la TV analógica por la digital, en el marco del Plan Nacional de Transición a la TDT. Igualmente, se reforzará el desarrollo y aplicación de la nueva normativa de infraestructuras comunes de telecomunicaciones (ICT) en edificios y canalizaciones de telecomunicaciones en dominio público.
5. **Confianza y Seguridad** (línea dotada con casi 11 millones de euros en 2009), que persigue el doble objetivo de reforzar la confianza en las TIC

entre ciudadanos y empresas, mediante políticas públicas de seguridad de la información, y fomentar la accesibilidad de los servicios TIC.

Del éxito de estas medidas impulsadas por el Plan Avanza da debida cuenta la evolución de los principales indicadores de desarrollo de la SI, entre los que se destacan a continuación los correspondientes a la Administración pública electrónica y los servicios públicos en red.

- Actualmente, la disponibilidad de servicios públicos a través de Internet ha alcanzado en España el 80%, 9 puntos más que la media de la UE. En este sentido, cabe destacar el desarrollo del eDNI y de las Leyes aprobadas al respecto en la legislatura anterior.
- El 97% de los trámites de la AGE ya están disponibles online.
- En el 100% de las provincias y la totalidad las comisarías cuentan con la dotación y el equipamiento necesario para expedir el eDNI. Actualmente hay más de 17 millones de ciudadanos que lo tienen, lo que les permite el acceso a más de 3.000 servicios públicos (nacional, regional, local) disponibles, tales como Declaración de la renta y pagos, registros civiles, historias de trabajo, etc.
- La Ley de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, aprobada el 28 de diciembre del 2007, supone importantes avances para la Administración-e, ya que contempla:
 - Un plan para la generalización del uso de la factura electrónica
 - La interlocución telemática de las empresas de servicios con sus clientes.
 - La mejora de la accesibilidad de las páginas webs de las Administraciones Públicas, que deben cumplir los niveles medios de accesibilidad a partir del 31 de diciembre de 2008.
- Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, aprobada el 22 de junio de ese año:
 - Otorga a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, a partir del 1 de enero de 2010.
 - A tal fin, el Plan Avanza ha puesto en marcha el desarrollo de una base de datos actualizada (mapa de infraestructuras) sobre los

servicios de la SI y servicios de comunicaciones electrónicas en España.

- Otro proyecto importante de e-Administración ha sido el de la Digitalización de Registros Civiles y Juzgados de Paz.
- A marzo de 2010, los Juzgados de Paz con infraestructura tecnológica ascienden a 1.618, y se han instalado 2.140 ordenadores.
- Finalizada la digitalización del 100% de los 432 Registros Civiles: digitalizados 110.356 tomos, lo que supone un total de 68,6 millones de páginas.
- 130 centros penitenciarios disponen de aulas de informática con una dotación de 6.632 ordenadores, destinados a la formación en TIC de internos y funcionarios. La comunicación con el exterior ha mejorado al instalarse salas de videoconferencia.
- En cuanto a Administración-e en Entidades Locales, destaca el Programa Avanza Local, que con una inversión de 413,2 millones de euros ha dotado a 509 entidades locales con nuevos servicios y equipamiento TIC.
- Gracias a que Avanza había proporcionado todas las herramientas TIC necesarias (cobertura de banda ancha en todos los núcleos poblacionales, Red SARA de interconexión, certificados digitales, eDNI y Plataforma @firma), la tramitación de solicitudes por parte de los ayuntamientos, para acceder a los 8.000 mil millones de euros del fondo de inversión local proporcionado por el Gobierno en 2009 para promover el empleo, se han tramitado íntegramente por vía electrónica, con un total de 28.000 proyectos, gestionados en tres semanas y presentados por los más de 8.100 ayuntamientos de nuestro país.

3. EL GOBIERNO ABIERTO

3.1 ¿Qué se entiende por Gobierno Abierto? Algunas definiciones.

El concepto de Gobierno Abierto, (Open Government en inglés) se encuentra en permanente redefinición. Una de las primeras definiciones que se han formulado corresponde a **Javier Llinares** (Llinares, 2007), que define este sistema en su blog como:

“La forma de relacionarse entre la Administración Pública y los ciudadanos, que se caracteriza por el establecimiento de canales de comunicación y contacto directo entre ellos.”

Y prosigue:

“Un Gobierno Abierto es aquel que entabla una constante conversación con los ciudadanos con el fin de oír lo que ellos dicen y solicitan, que toma decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, que facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta y que comunica todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente”.

Según **Marcos Malamud** (Parvanoff, 2011):

“El Gobierno Abierto es un cambio de mentalidad en la forma de gobernar, es implementar uno de los pilares fundamentales del Gobierno Electrónico: La transparencia a través de una apertura a la información pública fomentando así, una de las etapas finales de toda estrategia de e-gob, democracia digital.”

En palabras de **John F. Moore** (Parvanoff, 2011):

“Un Gobierno Abierto es una filosofía centrada en el ciudadano y la estrategia que cree que los mejores resultados suelen ser impulsados por asociaciones entre los ciudadanos y el gobierno, en todos los niveles. Se centra exclusivamente en el logro de objetivos mediante una mayor eficiencia, una mejor gestión, la transparencia, información y participación ciudadana y más a menudo se aprovecha las tecnologías más recientes para lograr los resultados deseados. Se trata de llevar los enfoques de negocio y las tecnologías de negocios, al gobierno.”

Como se puede apreciar no existe una única definición de Gobierno Abierto pero hablar de él no es sólo hablar de gobernanza, si no que significa reinventar y reorganizar todo el sistema basándose en la apertura a la ciudadanía.

Con el Gobierno Abierto se supera el esquema del ciudadano como sujeto separado del Estado que definía el Gobierno Electrónico. En este nuevo modelo de Gobierno, la ciudadanía se entiende como uno de los pilares fundamentales del funcionamiento del sistema. Por ello, se busca acercar a los ciudadanos al Estado adoptando las medidas necesarias para que puedan compartir la información e interactuar de una manera mucho más fácil y sencilla.

Todo esto, implica realizar diversos cambios, desde los culturales, pasando por los tecnológicos, operacionales y de organización hasta cambios en la forma de relacionarse.

3.2 Cambios de la Administración

El especialista español en Gobierno Abierto, César Calderón (Calderón, 2012), describe varios cambios adicionales que debería realizar la Administración para integrarse en la idea de Gobierno Abierto.

- **Cambio cultural:**

Es imprescindible entender cuál es el objetivo de la Administración y de todos los que trabajan en ella. El verdadero objetivo de la Administración es servir a los ciudadanos y el ciudadano debe estar en el centro de la gestión. Conseguir esto en la Administración Pública significa una revolución cultural en la forma de hacer las cosas y en las actitudes de los trabajadores.

- **Cambio en los procesos:**

Los procesos en la Administración Pública no han sido diseñados para servir a los ciudadanos y por lo tanto deben reinventarse para conseguir que así sea. Si los procedimientos no son cómodos para el ciudadano o no le ayudan en nada, hay que eliminarlos o cambiarlos.

- **Cambio en la organización:**

Las organizaciones públicas están diseñadas bajo modelos jerárquicos que nada tienen que ver con la eficiencia. Es imprescindible reorganizar las administraciones, las plantillas y la definición de los puestos de trabajo para poder actuar bajo un modelo en red, orientado a proyectos y a la consecución de resultados.

- **Cambio en las formas de relación:**

Del mostrador a la mesa redonda, del correo certificado a la comunicación on-line, de la obligación a la presencia física a las facilidades de relación, etc.

3.3 ¿Cómo ha surgido? La Web 2.0

Junto a la crisis económica y a las reformas en la Administración anteriormente tratadas existe otro elemento que ha propiciado la aparición, el desarrollo y el constante avance del Gobierno Abierto: La Web 2.0.

1991 es la fecha en la que Tim Berners-Lee junto a Robert Cailliau pusieron en marcha la World Wide Web⁸, utilizando internet como medio para conectar el mundo y poner a disposición de todos, la información de forma instantánea.

En estos primeros años, hasta 2003, se hablaba de la Web 1.0. Una web de sólo lectura en la que los usuarios no podían interactuar con el contenido de la página. Se utilizaban páginas estáticas programadas en HTML (Hyper Text Markup Language) que no eran actualizadas frecuentemente.

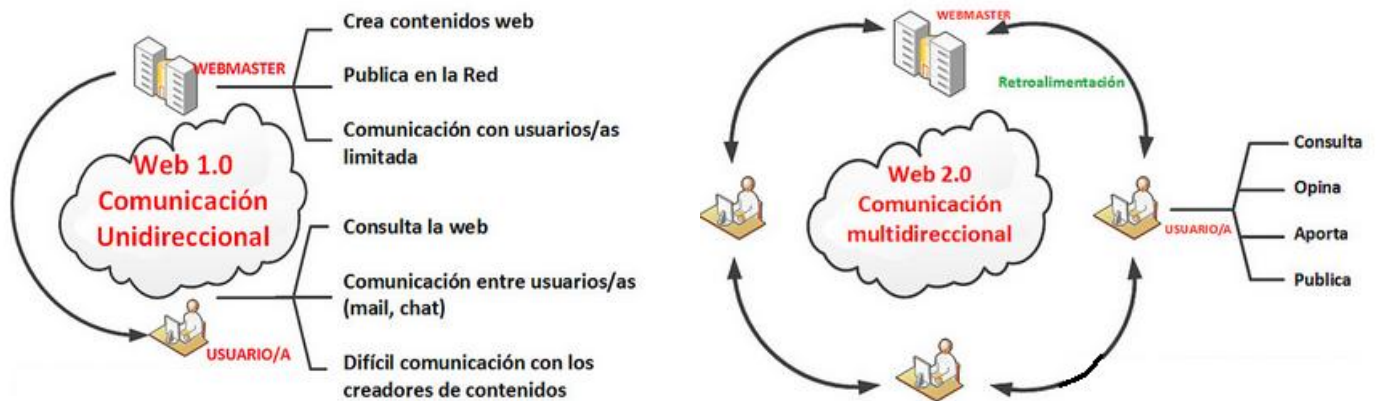
Pero la evolución fue vertiginosa y en 2004 apareció como fruto de esta evolución la Web 2.0.

El término Web 2.0 comprende aquellos sitios web que facilitan el compartir información, la interoperabilidad, el diseño centrado en el usuario y la colaboración en la World Wide Web.

Un sitio Web 2.0, a diferencia de sitios web estáticos donde los usuarios se limitan a la observación pasiva de los contenidos que se han creado para ellos, permite a los usuarios interactuar y colaborar entre sí como creadores de contenido generado por usuarios en una comunidad virtual.

⁸ **World Wide Web:** Red Informática Mundial

Ilustración 5. Diferencias entre la Web 1.0 y la Web 2.0



Fuente: Manuel Gil Mediavilla (Mediavilla, 2013).

Entre las múltiples herramientas que proporciona la Web 2.0 están los blogs, las comunidades virtuales, las redes sociales, las wikis o los entornos para compartir recursos de cualquier tipo.

Estas herramientas permiten a ciudadanos individuales difundir sus ideas y propuestas y relacionarse con el entorno.

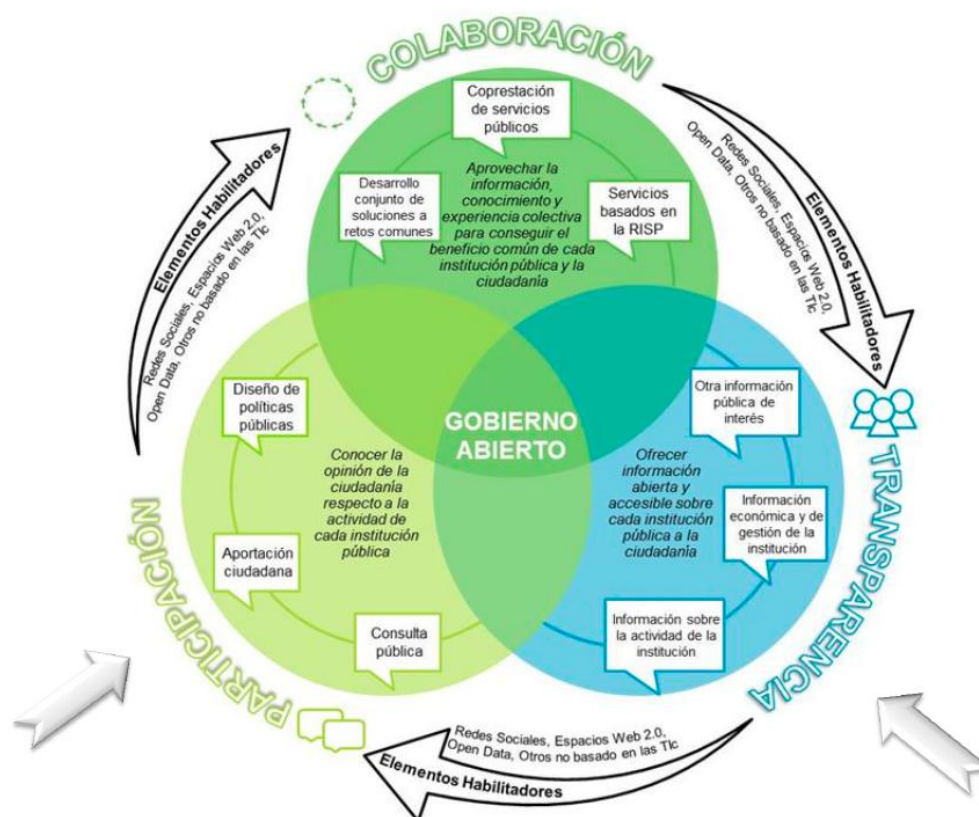
Debido a esto, los servicios proporcionados por la Web 2.0 han propiciado la aparición y desarrollo del Gobierno Abierto por lo que deben tenerse en cuenta a la hora de su implementación.

3.4 Principios del Gobierno Abierto

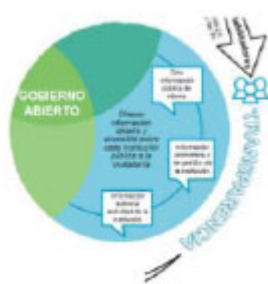
Existen aproximaciones diversas a la implementación práctica del concepto de Gobierno Abierto y las Administraciones y Organismos que desarrollan actuaciones en esta materia han adoptado visiones particulares. No obstante, hay un consenso generalizado en relación a en qué consisten estos pilares en los que se sustenta el Gobierno Abierto:

- Transparencia.
- Participación.
- Colaboración.

Ilustración 6. Modelo General de Gobierno Abierto.



Fuente: ontsi (ontsi, 2013).



3.4.1 Transparencia

Para entender la idea de transparencia en su acepción actual con relación al Gobierno Abierto, es necesario remontarse hasta el año 1966. En dicho año, Estados Unidos promulgó la “**Ley de Libertad de Información**” (FOIA), que estipula que todo ciudadano tiene derecho a solicitar el acceso a los registros de las agencias federales siempre y cuando dichos registros no estén protegidos por dicha ley. Se trata de archivar toda información que se produzca en las administraciones para la posterior consulta por parte de cualquier ciudadano.

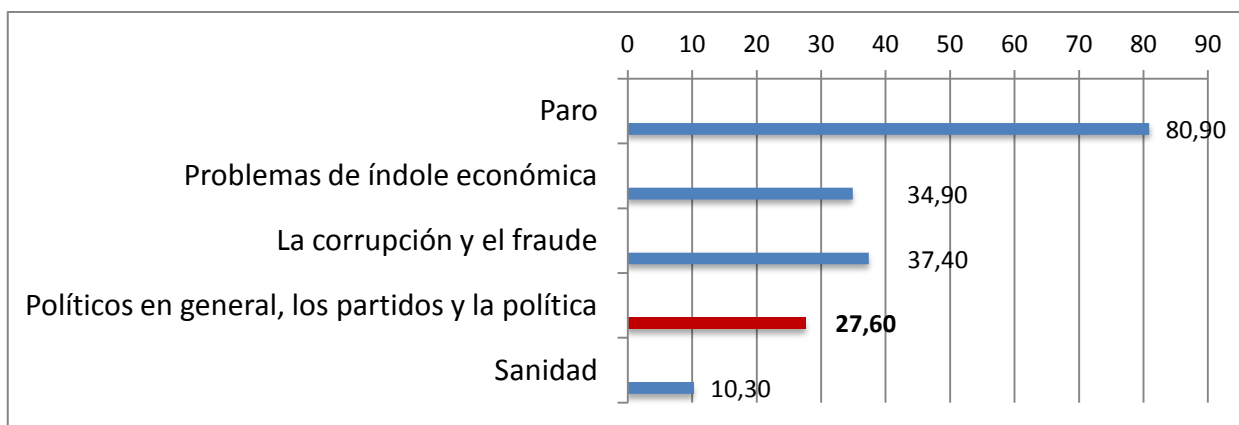
Fue posteriormente **Barack Obama**, quién en su primera campaña electoral, comprendió el valor político que podría tener esa transparencia anunciada en la **FOIA** y comenzó a construir en torno a ella todo un discurso y programa electoral que consiguió la confianza de la ciudadanía.

Por tanto, con la Transparencia se pretende generar confianza **ofreciendo información abierta y accesible** sobre cada institución pública a la ciudadanía en los siguientes ámbitos:

- **Información sobre la actividad de la institución.**
- **Información económica y de gestión de la institución.**
- **Otra información pública de interés.**

El barómetro del **CIS9**, publicado en Julio de 2013, sitúa a los partidos políticos y a la política en general entre uno de los cinco problemas más importantes del país, con un **27,60%**. La confianza actual de los ciudadanos en la clase política es un bien cada vez más escaso, lo que constituye un problema serio.

⁹**CIS:** Centro de Investigaciones Sociológicas.

Ilustración 7. Los cinco problemas más importantes para la sociedad española.

Fuente: Elaboración propia a partir del CIS.

Con la transparencia lo que se pretende es que la ciudadanía recupere la confianza y respalde a la clase política, creando valor económico y social a partir de los datos públicos ofrecidos por las administraciones.

Solamente un ciudadano bien formado en los asuntos públicos puede comprometerse con el desarrollo político y social de su país y sólo un Gobierno totalmente transparente puede ofrecer a los ciudadanos suficientes motivos y datos sobre su gestión que permitan a estos opinar y participar con confianza, conocimiento de causa y suficiente criterio.



3.4.2 Participación

El Gobierno Abierto implica a los ciudadanos en los procesos de gestión pública. Las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías han sido ya expuestas ampliamente, y el objetivo ahora sería fomentar la proximidad entre el ciudadano y el Gobierno para mejorar su comunicación con el reto de una gobernanza común. El Gobierno Abierto incluye así la participación ciudadana a través de la comunicación en dos direcciones: desde el Gobierno a los ciudadanos y desde éstos al primero.

Movilizaciones como el #15M en España o de los estudiantes en Chile¹⁰ exigen una mayor participación en los procesos de toma de decisiones. Los ciudadanos se están manifestando en las calles, ya que no se conforman con participar una vez cada cuatro años eligiendo a sus representantes, sino que desean estar más presentes y que se les tenga más en cuenta.

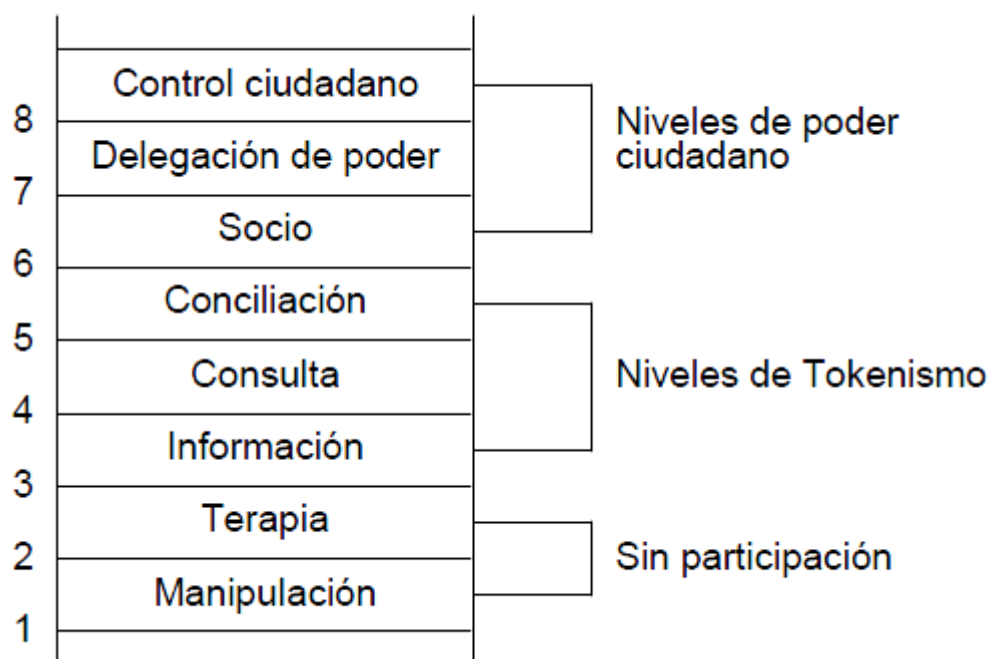
Esto no es nuevo. En el año 1969 Sherry Arnstein (Arnstein, 1969), se refirió a la importancia de la participación ciudadana en su artículo “A ladder of citizen participation”. En dicho artículo, Arnstein, defiende que la participación ciudadana, cuando no es pura imposición, se convierte en un elemento de redistribución del poder. Sitúa al ciudadano como comienzo y final del proceso político, es decir, en su comienzo mediante el voto, eligiendo a sus representantes, y al final del mismo ejerciendo tareas de control de la gestión e impidiendo desviaciones del mandato.

Por lo tanto, aumentar la participación implica redistribuir el poder.

Arnstein propone una tipología de niveles de participación, que asciende desde grados bajo cero hasta ocho niveles, agrupados en tres planos: plano de la no-participación, que pretende sustituir a la participación mediante mecanismos de manipulación; plano de la participación simbólica, donde se permite a la ciudadanía escuchar, tener voz e, incluso, ser escuchada y; plano del poder ciudadano, donde la ciudadanía participa en la toma de decisiones, mediante mecanismos de negociación y acuerdo o mediante delegación del poder.

¹⁰ **Movilización estudiantil de Chile (2011-2013):** Manifestaciones realizadas a nivel nacional por estudiantes universitarios y de secundaria de Chile que rechazan el sistema educacional chileno, que provee una amplia participación del sector privado respecto al del Estado.

Ilustración 8. Tipología de Niveles de Participación de Arnstein.



Fuente: Sherry Arnstein (Arnstein, 1969).

En general, se puede definir que la Participación tiene como objetivo **conocer la opinión de la ciudadanía respecto a la actividad de cada institución pública**, diferenciándose para ello tres grados generales de participación:

- **Consulta pública.**
- **Aportación ciudadana.**
- **Diseño de políticas públicas.**



3.4.3 Colaboración.

En el año 1999, el padre del movimiento del software libre, Richard Stallman, intentó la creación de una enciclopedia libre y universal en Internet.

Dos años más tarde, el 15 de enero de 2001, Jimmy Wales y Larry Sanger recogieron la iniciativa y se lanzaron a la creación de un proyecto llamado Nupedia, que pretendía iniciar la creación de esa gran enciclopedia con la participación de especialistas del mundo universitario y científico de forma altruista. La acogida no fue tan rápida como ellos pensaban en el mundo académico y unos meses después del inicio el proyecto la producción de artículos era muy lenta, por lo que decidieron abrir un pequeño proyecto paralelo en un Wiki ¹¹ para agilizar la producción de contenidos.

En sólo unas semanas, miles de personas ya se habían puesto a contribuir en esta Wikipedia, que pasó a convertirse en el proyecto principal.

A día de hoy, Wikipedia cuenta con más de 19 millones de artículos libres de uso bajo licencias abiertas en más de 200 idiomas, que han sido escritos por millones de usuarios registrados y una innumerable cantidad de colaboradores anónimos de todo el mundo. Cesar Calderón (Calderón, 2012).

De forma contraria a esto, los gobiernos no están acostumbrados a colaborar ni internamente, ni por supuesto fuera de sus estructuras.

Por el contrario, **el Gobierno Abierto contempla la colaboración activa entre los diferentes niveles gubernamentales y Administraciones, así como entre éstos y los ciudadanos.** Todos ellos pueden utilizar las herramientas de las nuevas tecnologías, los métodos y sistemas que aquéllas les ofrecen para la cooperación y trabajo en el bien común. Algunos analistas, como Antoni Gutiérrez-Rubí, proponen añadir como complemento al principio de colaboración la co-creación, como elemento necesario para que la ciudadanía sea creadora de iniciativas y acciones que mejoren la Administración y ofrezcan nuevos servicios ciudadanos.

De forma general, la Colaboración pretende conseguir el beneficio común de cada Institución y de la ciudadanía a través del **aprovechamiento de la información, conocimiento y experiencia colectiva** en los siguientes grados:

- **Desarrollo conjunto de soluciones a retos comunes.**
- **Co-prestación de Servicios Públicos.**
- **Servicios basados en la reutilización de información del Sector Público.**

¹¹ **Wiki:** sitio web cuyas páginas pueden ser editadas por múltiples voluntarios a través del navegador web.

Un ejemplo muy significativo de la colaboración en nuestro país, ha sido la aprobación el 21 de Junio de 2012 de la pionera **Ley Foral 11/2012 de la Transparencia y del Gobierno Abierto en Navarra**.

Concretamente, se abrió a exposición pública un documento básico que contó con 54 aportaciones de nueve ciudadanos, el Defensor del Pueblo de Navarra, Izquierda-Ezkerra, PSN, Centro de Recursos Ambientales y Movimiento 15-M. Fueron estimadas e incluidas en el anteproyecto de Ley 33 aportaciones y, posteriormente, recibió 92 sugerencias de ciudadanos, entidades y partidos públicos, siendo estimadas 25. El resto fueron desestimadas, en su mayoría por entrar en cuestiones de detalle propias de una regulación reglamentaria, entre otros motivos. La difusión de estos procesos se realizó a través de la web del Gobierno de Navarra y de los perfiles públicos de las diferentes redes sociales.

3.5 Open Data y Open Action

En términos prácticos, para llevar a cabo una estrategia de Gobierno Abierto, es **condición necesaria e imprescindible** que se cumplan dos requisitos.

Por un lado, **el acceso libre, abierto y gratuito a los datos y a toda información relacionada (*open data*)**. En segundo lugar, **que haya una libertad y los mecanismos necesarios para la participación y acción de los ciudadanos (*open action*)**.

3.5.1 Datos Abiertos (Open Data)

La transparencia requiere de la apertura de datos públicos. Está claro que todos los datos producidos por las administraciones públicas son datos públicos pero sólo serán realmente públicos cuando sean dispuestos en línea bajo licencias y formatos abiertos.

Esto es lo que lleva a cabo la filosofía de Datos Abiertos; Persigue que determinados datos se encuentren disponibles de forma libre a todos los ciudadanos sin ningún tipo de restricción, que puedan ser reutilizados tanto por la ciudadanía como por las organizaciones sociales y empresas de forma que permitan generar transparencia y riqueza.

Son fuentes de datos que históricamente han estado en control de organizaciones, públicas o privadas, y cuyo acceso ha estado restringido mediante limitaciones, licencias, copyright, y patentes.

Los partidarios de los datos abiertos argumentan que estas limitaciones van en contra del bien común y que estos datos tienen que ser puestos a disposición del público sin limitaciones de acceso, dado que es información que pertenece a la sociedad, o son datos que han sido creados por administraciones públicas (y por tanto, con los impuestos de todos), como la información geográfica o meteorológica.

El panorama de las actuaciones de Gobierno Abierto en el mundo está dominado por las iniciativas de Open Data. Aunque el nivel de implantación de los portales web de datos públicos es muy diverso, se trata de la actuación más extendida, especialmente en EEUU y la Unión Europea.

Ilustración 9. Iniciativas de Open Data a nivel mundial.



Fuente: Estudio Inteco (ontsi, 2013).

Un hito fue lo ocurrido el 30 de septiembre de 2010 cuando el Archivo Nacional del Reino Unido liberó una licencia gubernamental de reutilización de los datos generados por esa nación.

Tim Berners-Lee (2011), máximo responsable en la apertura de datos públicos de Gran Bretaña, realizó una clasificación de los niveles que se pueden conseguir en los procesos de apertura. Estos niveles, clasificados por estrellas, se muestran en a continuación.

Tabla 8. Niveles en los procesos de apertura del Gobierno.

Nivel	Tecnología
★	Datos disponibles en la Web, en cualquier formato.
★★	Datos disponibles en formatos estructurados.
★★★	Datos disponibles en formatos no propietarios.
★★★★	Utilizar URI para que las personas apunten los datos. ¹²
★★★★★	Vincular los datos a otros datos para proporcionar un contexto.

Fuente: Elaboración propia a partir del Blog Contenidos Digitales & Propiedad Intelectual.

Un ejemplo en la apertura de datos es el portal de la Comunidad de Castilla y León.

Ilustración 10. Portal de Datos Abiertos de la Junta de Castilla y León.

Fuente: Junta de Castilla y León.

O el **Proyecto Aporta**, nacido en 2009 dentro del Plan Avanza y gracias a la aprobación de la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la

¹² URI: Cadena de caracteres corta que identifica inequívocamente un recurso

información del sector público que constituye la primera línea de actuación nacional dedicada específicamente a impulsar la apertura de información del sector público.

Persigue tres objetivos básicos:

- Fomentar una cultura favorable a la apertura de datos públicos.
- Facilitar que las administraciones acometan dicha apertura.
- Fomentar el mercado de la reutilización de la información pública.

Ilustración 11. Portal de Datos Abiertos del Gobierno de España



Fuente: Gobierno de España.

3.5.2 Apertura de acciones (Open Action)

Las plataformas de colaboración y el uso de la **Web 2.0** y sus **redes sociales**¹³, persigue facilitar la comunicación y la participación, aprovechar el conocimiento y la experiencia de los ciudadanos para ayudar en el diseño de políticas y provisión de servicios públicos, y la colaboración dentro y entre las administraciones públicas y más allá.

Se basa en el convencimiento de que los mejores resultados son fruto de la colaboración entre ciudadanos y gobierno a todos los niveles.

¹³ Ver punto 4

Visto esto, y como Álvaro Ramírez Alujas (2011) expone en la revista Enfoques, se puede afirmar que un Gobierno Abierto trata primordialmente de:

1. Crear espacios de contacto directo con la ciudadanía mediante Internet y otros medios, así como la creación de plataformas para el debate informado y el trabajo común.
2. Ofrecer datos públicos de primera mano (Open Data) sin transformarlos para que sea la propia sociedad la que saque sus propias conclusiones y los reutilice.
3. Promover la coproducción de valor público, social y económico, mediante la colaboración de los diversos sectores de la sociedad en la propia prestación de servicios valiosos y/o generación de nuevas aplicaciones, innovaciones o productos socialmente deseables.

3.6 Posibles beneficios derivados del Gobierno Abierto

A continuación, para contrastar y poder valorar el potencial del Gobierno Abierto, se pueden analizar los posibles beneficios derivados de su incorporación al sistema actual.

Tabla 9. Posibles beneficios derivados del Gobierno Abierto.

Posibles beneficios de la implantación del Gobierno Abierto

- Los ciudadanos sienten que su Administración es más cercana ya que es capaz de dar respuesta a las necesidades y los problemas que plantean.
- Mayor implicación de los ciudadanos en la Administración.
- La Administración también puede beneficiarse de las aportaciones ciudadanas. (Sugerencias, propuestas, contenidos o ideas generados por ellos mismos, nuevas prestaciones).
- Aumento de la calidad, efectividad y rapidez de respuesta por parte del Gobierno/ Administración.
- Estimular la economía al permitir a terceros extraer valor y crear servicios a partir de los datos públicos.
- Aumento de la calidad e integridad del Gobierno.
- Reducción de costes.
- Disminución de la carga de trabajo.
- Favorecer la relación entre empleados.
- Mayor vinculación y cercanía de los responsables políticos hacia la ciudadanía.

Fuente: Elaboración propia a partir de ORSI (2010).

4. BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES

4.1. DATA.GOV



Servicio provisto por el Gobierno federal de Estados Unidos que pretende mejorar el acceso a datos públicos y expandir el uso creativo de los mismos mediante el apoyo a ideas innovadoras provenientes de la sociedad (United States Government, 2013).

DATA.GOV incrementa las posibilidades que la ciudadanía tiene de encontrar fácilmente, descargar y utilizar las bases de datos del Gobierno Federal. Se provee la descripción de esta información sobre cómo acceder a ellas.

Se han seguido iniciativas similares a esta en otros países, sobre todo anglosajones. Es el caso de Reino Unido (data.gov.uk) o Australia (data.australia.gov.au).

Ilustración 12. DATA.GOV.



Fuente: (United States Government, 2013)

4.2. Open Government Partnership

El **Open Government Partnership (OGP)** es una organización internacional que buscando fuertes compromisos de instituciones de Gobierno, promueve una nueva iniciativa multilateral para fomentar la transparencia, aumentar la participación ciudadana, luchar contra la corrupción y aprovechar las nuevas tecnologías para hacer el Gobierno más abierto, eficaz y responsable (Open Government Partnership, 2013).

Los gobiernos fundadores (Brasil, Indonesia, México, Noruega, Filipinas, Sudáfrica, Reino Unido y Estados Unidos) se reunieron en el Hotel Waldorf-Astoria para el evento de lanzamiento el 20 de septiembre de 2011.

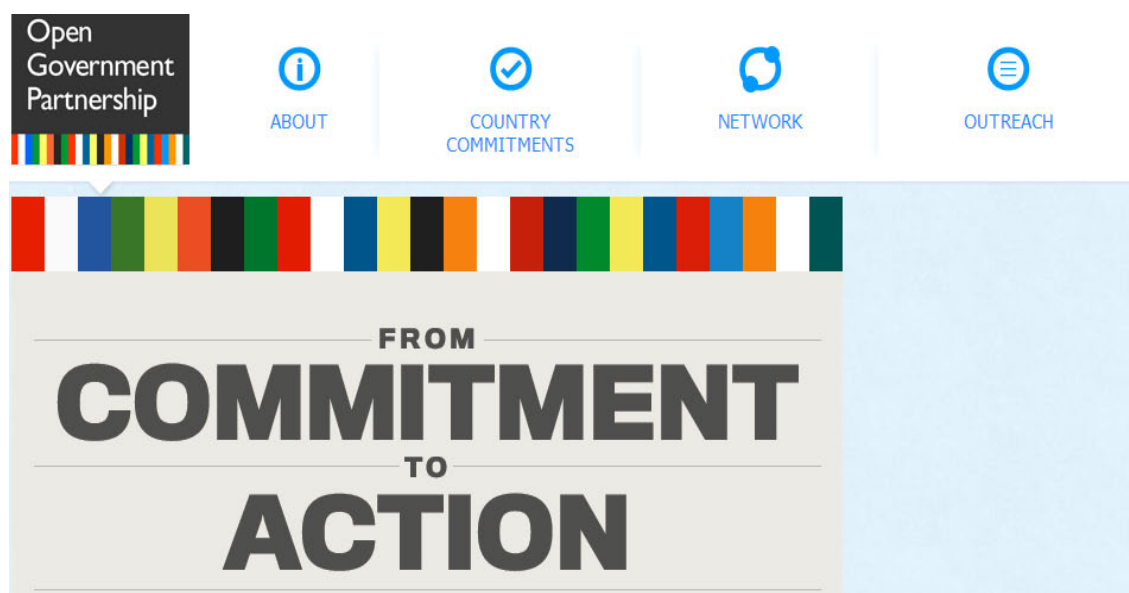
En su declaración sobre Gobierno Abierto se compromete a ayudar a los países que forman parte de su organización a:

- Aumentar la disponibilidad de información sobre las actividades gubernamentales.
- Apoyar la participación ciudadana.
- Aplicar los más altos estándares de integridad profesional en todos los gobiernos.
- Aumentar el acceso a las nuevas tecnologías para la apertura y la rendición de cuentas.

Para que un país se convierta en miembro de la OGP debe:

1. Adoptar un alto nivel de Gobierno Abierto.
2. Entregar un plan de acción concreto.
3. Comprometerse mediante la entrega de informes periódicos de su progreso.

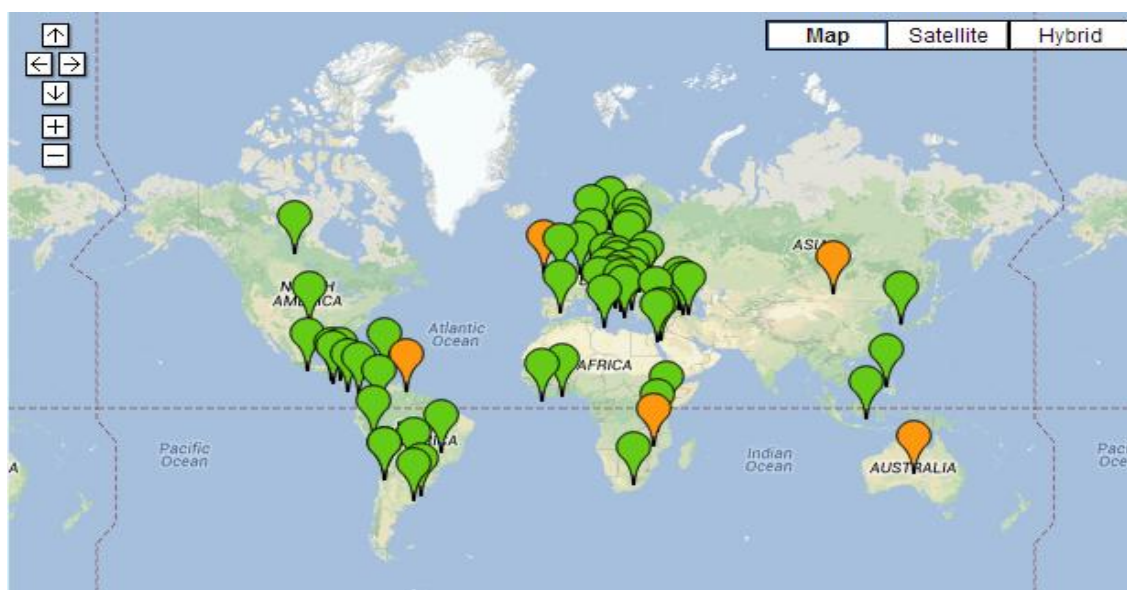


Ilustración 13. Open Government Partnership

Fuente: (Open Government Partnership, 2013).

En abril de 2012, el Gobierno Abierto Vasco participó en el primer encuentro del Open Government Partnership, evento en el que sólo se puede asistir siendo un país formal. Aun así, Irekia tenía una invitación para asistir al encuentro por ser de los proyectos más importantes en este ámbito.

Actualmente, el Open Government Partnership cuenta con la participación de 60 países entre los que se encuentra España.

Ilustración 14. Países participantes en el Open Government Partnership.

Fuente: (Open Government Partnership, 2013).

El 31 octubre y el 1 de noviembre de 2013 aproximadamente 1000 reformadores del gobierno, la sociedad civil y el sector privado se reunirán en Londres durante la

Cumbre Anual de OGP. El programa se elaborará siguiendo los elementos básicos que guían a OGP: concretar compromisos ambiciosos e innovadores en Gobierno Abierto y reinventar la relación entre el ciudadano y el Estado.

Para la creación del programa de la cumbre, OGP, ha habilitado una página específica hasta el 1 de septiembre para aprovechar las ideas y propuestas de los miembros de la comunidad.

4.3. Acces Info Europe

Organización de derechos humanos dedicada a promover y proteger el derecho de acceso a la información en Europa y el mundo, como una herramienta para la defensa de las libertades civiles y los derechos humanos, para facilitar la participación pública en la toma de decisiones y para la fiscalización de los gobiernos.



Como principal misión está la de alcanzar en la práctica una mayor transparencia a través de consagrar el derecho de información con leyes. Creen necesario que toda persona en Europa tenga derecho a saber qué están haciendo sus representantes y cómo se está gastando el dinero público. También que se pueda acceder a la información que se necesite o que se esté interesado en conocer, sin tener que dar explicaciones (Acces Info Europe, 2013).

Ilustración 15. Access Info Europe



Fuente: (Acces Info Europe, 2013).

Estos son tres ejemplos de buenas iniciativas a nivel mundial pero en la actualidad existen otras muchas.

Ilustración 16. Buenas Prácticas Mundiales.

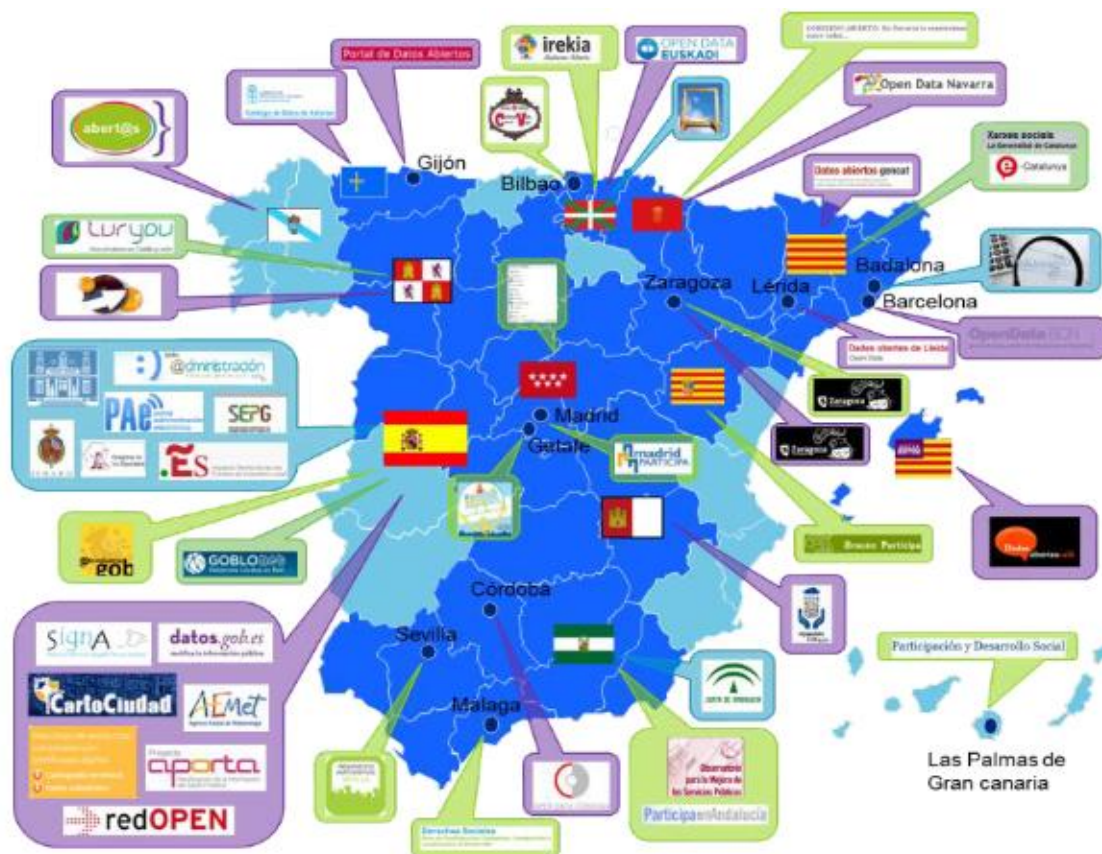


Fuente: (ontsi, 2013).

5. GOBIERNO ABIERTO EN ESPAÑA

El panorama de las actuaciones en España está dirigido hacia la apertura y reutilización de datos públicos, en línea con las directrices europeas, la legislación española y las iniciativas de fomento de esta práctica. Tanto a nivel estatal como autonómico y local, existen diferentes ejemplos de portales web de acceso a la información pública.

Ilustración 17. Actuaciones Nacionales de Gobierno Abierto.



Fuente: (ontsi, 2013)

Las AAPP españolas han avanzado en los últimos años en la mejora de su presencia en Internet gracias a la Ley 11/2007 de implantación de la Administración electrónica, lo que ha favorecido la creación de elementos de transparencia y participación con los ciudadanos.

5.1. Ley de Transparencia.

“La transparencia, el acceso a la información pública y las normas de buen gobierno deben ser los ejes fundamentales de toda acción política. Sólo cuando la acción de los responsables públicos se somete a escrutinio, cuando los ciudadanos pueden conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones, podremos hablar de una sociedad crítica, exigente y participativa”. (Proyecto Ley de Transparencia).

La Ley de Transparencia ha sido aprobada sin consenso en el Congreso de Diputados el 12 de Septiembre de 2013. En base al blog de Iñigo Espert (Espert, 2013), se realiza a continuación un resumen básico de los puntos más importantes.

Aunque simplificando se ha divulgado como “*Ley de transparencia*”, en realidad se llama “**Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno**”. Aborda tres temas fundamentales: la **transparencia** a la que están obligadas las administraciones públicas; el **derecho** de los ciudadanos a acceder a toda la información gestionada por los entes públicos y las **normas de Buen Gobierno** que deben regir el quehacer de los cargos públicos.

En lo referente a la Transparencia y el acceso a la información, comienza por **definir quienes van a ser los sujetos obligados por esta ley** (administraciones, empresas públicas, fundaciones de capital público, etc.). Hecho esto, la ley establece que **todos estos sujetos deberán publicar y actualizar periódicamente la información que sea relevante en cuanto a su funcionamiento y actuación pública, que deben hacerlo en sus páginas web y en un formato entendible y accesible**, y luego especifica en qué consiste toda esa información.

Además, **se facilitará el acceso desde un Portal de Transparencia único**, dependiente del ministerio de la presidencia.

Después de esto, el proyecto de ley entra de lleno **en el Acceso a la Información Pública**, entendiendo que **los ciudadanos tienen derecho a acceder a los datos y documentos en poder de las entidades públicas (Open Data)**. En este apartado la ley detalla los límites que se pueden establecer a este derecho; el procedimiento de solicitud, tramitación y resolución de estas solicitudes de acceso; los órganos que han de gestionarlas; el formato en que habrá de facilitarse la información; y el procedimiento de reclamación.

Tras esto, la ley aborda el concepto del **Buen Gobierno**. La normativa se aplica a Altos Cargos y asimilados. En el texto se detalla un código ético y luego se

establecen una serie de infracciones separadas en tres grupos: las que atañen al conflicto de intereses, las infracciones en gestión económico-presupuestaria (que se centran fundamentalmente en la estabilidad presupuestaria); y por último las infracciones disciplinarias.

Por último, hay una serie de disposiciones adicionales y finales, entre las que destaca la disposición final segunda, que informa de que el organismo responsable de regular los conflictos en materia de Buen Gobierno será la Oficina de Conflicto de Intereses, que pasará a llamarse Oficina de Buen Gobierno y Conflicto de Intereses.

La Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno, no ha tenido la acogida esperada. En los medios de comunicación y por parte de diferentes partidos políticos se ha definido la Ley como: “Ley de Transparencia poco transparente”.

Aunque es reconocido el papel fundamental que esta ley supone para el avance del país, **Transparencia Internacional España**, la única organización no gubernamental a escala mundial en combatir la corrupción, recoge algunas observaciones en relación a su contenido y contexto que deberían mejorarse y que se detallan a continuación.

1. No se contemplan clara y explícitamente en el proyecto de ley infracciones ni sanciones a políticos y funcionarios públicos por el incumplimiento de las normas de transparencia. Únicamente se introduce una nueva referencia a la infracción derivada del reiterado incumplimiento de las obligaciones de publicidad activa, contemplándose algo similar en cuanto a la obligación de resolver en plazo las demandas informativas de los ciudadanos.
2. Se establece un régimen de “**Silencio administrativo negativo**” (artículo 20), que respeta muy poco el derecho de los ciudadanos a tener una respuesta explícita, de un tipo o de otro, por parte de la Administración, y que hace que en la práctica, si las instituciones públicas no desean contestar a las solicitudes de información, estas se entienden simplemente denegadas en el plazo estipulado de un mes.
3. Se limita específicamente el acceso a aquella información que perjudique determinadas cuestiones tales como los “intereses económicos comerciales”, la “política económica y monetaria”, o la “protección del medio ambiente”.
4. Aunque el Proyecto de Ley introduce la obligación para las Administraciones Públicas de publicar la relación de sus bienes inmuebles, se excluye la obligación de que estas instituciones publiquen todo el patrimonio que poseen, esto es, no solamente los bienes inmuebles, sino asimismo los restantes bienes y derechos que conforman dicho patrimonio.

5. Dentro del apartado de Publicidad Activa, no se incluyen informaciones adicionales como los instrumentos de planeamiento urbanístico y las resoluciones habidas en esta materia o los informes de los órganos de fiscalización interna respecto a las instituciones y organismos pertenecientes a las distintas Administraciones Públicas.
6. El Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, es un órgano que nace con un notable déficit de independencia. En primer lugar, porque el Presidente es nombrado por el Gobierno, además solo exige la mayoría parlamentaria para su nombramiento, y en segundo lugar, porque se crea una Comisión de Transparencia sin competencias definidas en la Ley.

5.2. El Caso del País Vasco. Referente Internacional.

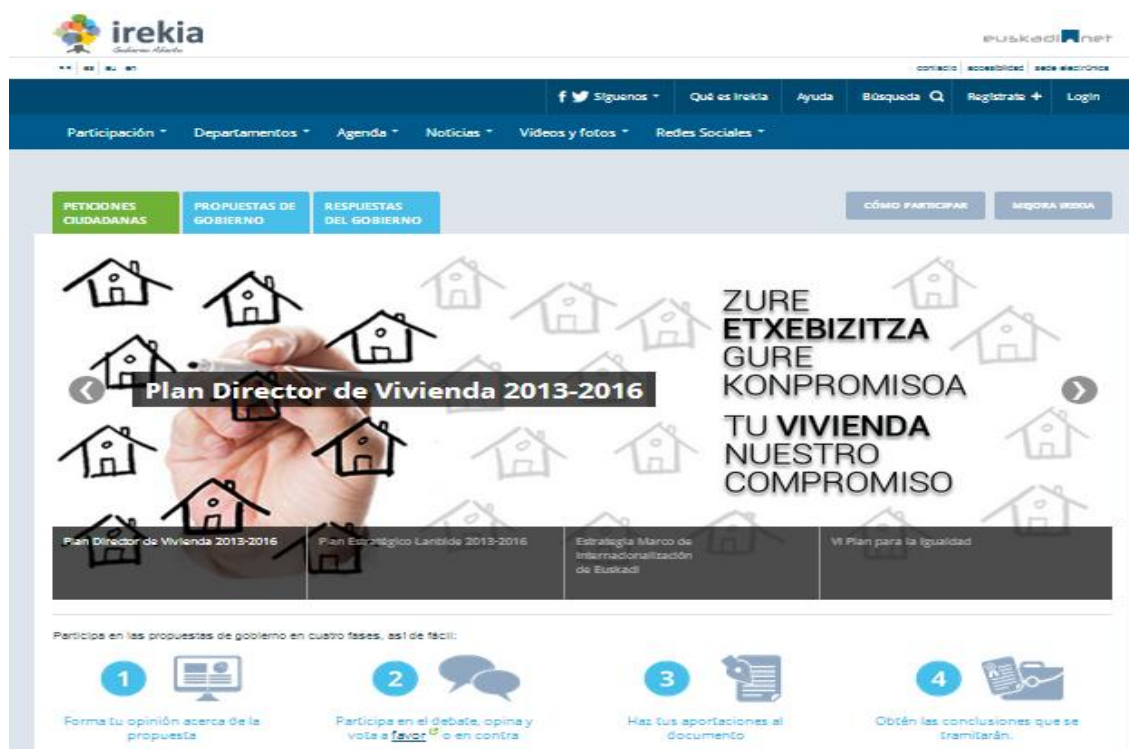
“En la Euskadi que yo quiero, el ciudadano o la ciudadana es una persona adulta que tiene capacidad de pensar, de decidir y de asumir su responsabilidad, participando en la construcción conjunta del país.

Y quiero insistir en esto: los tiempos en los que se trataba a los ciudadanos como niños que hay que llevar de la mano, a los que hay que decir qué tienen que hacer, han terminado. Los tiempos en los que las personas miran a los partidos o a las instituciones públicas para saber por dónde caminar han terminado. “(Patxi López, 2010).

El Gobierno Vasco ha sido el pionero en poner en marcha iniciativas de Gobierno Abierto en España.

En 2009 el Gobierno Vasco pone en marcha su proyecto de Gobierno Abierto, que se inicia con dos iniciativas principales: el portal **IREKIA** (que significa “abierto”) y la apertura de datos públicos, centralizada en el portal **OPEN DATA EUSKADI**, que empezaron a funcionar en 2010.

Ilustración 18. Portal Irekia.



Fuente: (Irekia, 2013).

Ilustración 19. Open Data Euskadi.



Fuente: (Open Data Euskadi, 2013).

Posteriormente, a finales de 2011, el Parlamento Vasco puso en marcha el portal **Adi!** dedicado a impulsar la participación a la ciudadanía en materia de proyectos legislativos.

Ilustración 20. Adi! Parlamento Vasco.



Fuente: (Adi! Parlamento Vasco., 2013)

Mediante este sitio en Internet, la ciudadanía puede controlar la acción del Gobierno y participar en su gestión, haciendo llegar sus propuestas.

La plataforma está construida íntegramente en software libre, bajo una licencia Creative Commons 3.0, también libre. Este software se está reutilizando en otras muchas administraciones y actualmente existe un compromiso con la OEA americana (Organización de los Estados Americanos), que a sus 44 estados miembros les ofrecerá el software de Irekia para su reutilización.

Además, pese a no ser un país, Irekia ha participado en el primer encuentro del Open Government Partnership, lo que es un indicador claro de la importancia a nivel internacional de esta iniciativa.

6. SOCIAL MEDIA EN LA ADMINISTRACIÓN Y EL GOBIERNO

Con anterioridad se ha hablado de las TIC y la Web 2.0 como los principales actores que han propiciado el desarrollo hacia un nuevo modelo de Administración y Gobierno.

En la era de las comunicaciones y las redes, la apertura de las instituciones para permitir una mayor transparencia, participación y colaboración implica la utilización de la tecnología de red.

Mediante el uso de la tecnología se pueden crear conexiones entre las administraciones públicas y diversos tipos de redes, y de esta forma abrir nuevas vías, útiles para el Gobierno y los ciudadanos y así, resolver problemas de manera conjunta y emprender otro tipo de acciones que nunca se darían dentro de la propias instituciones.

Las **Herramientas 2.0**, aquellas surgidas de la Web 2.0 o Web Social, permiten al ciudadano dejar de ser un receptor de comunicación y pasar a tener la oportunidad de crear y compartir información y opiniones.

Desde el principio, los ciudadanos están utilizando los servicios proporcionados por la Web 2.0 para relacionarse con sus familiares y amigos, compartir aficiones e intereses, expresar sus inquietudes, etc. Las empresas también están utilizándolas para relacionarse con los clientes, mejorar sus productos y servicios, hacer marketing y promocionarse entre otras muchas actividades.

Es el momento para que el Gobierno, las Administraciones Públicas, y en especial en una primera fase, los **Ayuntamientos, como Administración más cercana al ciudadano**, comiencen a aprovechar y a utilizar también estas herramientas para comunicarse mejor, mejorar la relación con el ciudadano y aumentar la calidad de los servicios públicos ofrecidos.

A continuación, siguiendo la **Guía Práctica para el Uso de las Redes Sociales en los Ayuntamientos**, elaborada por la Junta de Castilla y León y desarrollada dentro del proyecto **Red Rural Digital Transfronteriza**, se expondrán las Herramientas 2.0 más utilizadas y cómo se pueden incorporar a la actuación habitual del Gobierno y la Administración mediante medidas que fomenten la transparencia, de forma que los ciudadanos, con la información suficiente, puedan participar y colaborar, así como comunicarse mejor, mejorar la relación con la Administración, y aumentar la calidad de los servicios públicos ofrecidos por las instituciones.

Existen cientos de Herramientas 2.0 y hay muchas formas diferentes de clasificarlas pero una posible clasificación podría ser la siguiente:

Tabla 10. Principales Herramientas 2.0.

HERRAMIENTAS 2.0

Redes Sociales de Contactos	Redes Sociales Profesionales	Redes de Microblogging	Redes de Contenidos	Wikis	Blogs
Facebook Google+ Tuenti	Linkedin Xing	Twitter Tumblr Posterous	Youtube Flickr Slideshare Issuu Delicious	Wikipedia Wikispaces	

Fuente: Elaboración propia

6.1 Redes Sociales de Contactos: Facebook.

Facebook (www.facebook.com) es la Red Social más grande e importante en la actualidad e incluye funcionalidades de otros sitios web diferentes.

A esto se le suma también la posibilidad de agregar fotos, vídeos y de utilizar diferentes aplicaciones (desde juegos a sistemas bancarios).

Además de comentar publicaciones realizadas por terceros, Facebook, permite que los usuarios puedan hacer clic en botones llamados “Me gusta” para indicar que un usuario se identificó con dicho contenido/dicha marca.

Por medio de este, es posible montar su base de seguidores y realizar publicaciones sin límite de caracteres.

Todos sus clics, comentarios y publicaciones se registran en su propia página, y la alimentan con contenido referente a todo lo que el usuario hizo, lo que le gustó o no le gustó desde que comenzó a utilizar la red.

El muro es el elemento principal de Facebook, en el que se puede publicar toda la información que se desee. Esta información aparece presentada por orden cronológico apareciendo también en los muros de las personas que siguen la página y con la posibilidad de añadir comentarios de cualquier tipo.

Además, los seguidores también pueden publicar información en el muro de la página de la institución. Corresponde a la persona encargada de la gestión del perfil decidir que comentarios o publicaciones ajenas serán aprobados y cuáles no



6.1.1. Uso institucional de Facebook:

Se debe crear una **Página Oficial de Institución**, que va a permitir gestionar una estrategia de presencia y contacto con aquellas personas a las que les guste la página.

Facebook no permite que las Instituciones, públicas o privadas, utilicen la misma modalidad de usuario que el ciudadano de a pie. Una página no es un perfil de usuario por lo que la institución no tendrá “amigos” sino “personas a las que les gusta la página” y tampoco podrá mandar mensajes privados ni contactar con otras utilidades que sólo están disponibles para usuarios no corporativos.

Si lo que se desea es poner en marcha un **grupo de colaboración** con personas concretas para un fin determinado y durante un periodo de tiempo, es recomendable utilizar un **perfil de grupo**. Los grupos tienen otro funcionamiento y fundamentalmente son entornos en los que personas con los mismos intereses se reúnen para conseguir un fin determinado.


Ilustración 21. Facebook Oficial del Gobierno Abierto del País Vasco.



Fuente: Facebook

6.1.2. ¿Qué usos le puede dar las Administraciones, el Gobierno y los empleados públicos a Facebook?

Tabla 11. Usos posibles de Facebook en la Administración y el Gobierno.

	USOS	
	Administración y Gobierno	Empleados Públicos
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Anunciar eventos, cursos, exposiciones, actividades culturales y deportivas, espectáculos, etc. ○ Publicar noticias de interés. ○ Avisos múltiples (trafico, cortes de calles, previsión del tiempo, etc.) ○ Difundir nuevos servicios. ○ Conocer gustos y opiniones de los ciudadanos. ○ Compartir fotos y videos propios o de otros ciudadanos. ○ Aprovechar la información que generan los propios ciudadanos. ○ Realizar encuestas: permite hacer un estudio gratuito y conocer qué opinan los ciudadanos respecto a un tema concreto. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Trabajar de forma colaborativa. ○ Acceder y compartir información de interés con otros profesionales del sector público y privado. ○ Conocer las opiniones de los ciudadanos sobre el servicio público prestado y poder atenderlas adecuadamente.
	Anunciar Publicar Avisar Difundir Atender Conocer COMPARTIR	

Fuente: Elaboración propia.

6.2 Redes Sociales Profesionales: LinkedIn.

En la actualidad, **LinkedIn** (www.linkedin.com), es la red social profesional de referencia.

Es una plataforma enfocada a conseguir relaciones profesionales (networking) y a la captación de talentos para las empresas.

LinkedIn ha evolucionado mucho y ya no es simplemente un lugar donde mostrar un currículum. En ella podemos encontrar contenidos de nuestro interés, la opción de poder participar en grupos verticales, etc...

Un recurso más que ofrece esta red social es la de poder crear una página de empresa, con lo que los usuarios que tengan un perfil personal en LinkedIn pueden seguir a la organización y estar al día de sus actualizaciones.

Frente a las redes sociales más populares, LinkedIn se ha posicionado fuertemente como una “herramienta de trabajo” seria, una red llena de expertos que pueden ayudar a resolver dudas.

LinkedIn es por ende, un buen recurso para ser más productivo.

No es la única red social profesional, existen otras como **Xing** (11 millones de usuarios) y **Viadeo** (40 millones de usuarios) que pueden ser alternativas o complementos a LinkedIn.



6.2.1. Uso institucional de LinkedIn:

Se puede mostrar un perfil general, la lista de empleados presentes en la red, estadísticas, ofertas laborales y los servicios que ofrece la organización.

De forma similar a Facebook, otro de los recursos que ofrece esta red social es la de crear “Grupos”, una forma de acercarse a los ciudadanos y poder debatir sobre sus intereses y preocupaciones quizá desde un punto de vista más profesional.


Ilustración 22. LinkedIn del Gobierno del Principado de Asturias.



Fuente: LinkedIn

6.2.2. ¿Qué usos le puede dar las Administraciones, el Gobierno y los empleados públicos a LinkedIn?

Tabla 12. Usos posibles de LinkedIn en la Administración y el Gobierno.

	USOS	
	Administración y Gobierno	Empleados Públicos
	 <ul style="list-style-type: none"> ○ Crear y dinamizar debates en los grupos de interés. ○ Organizar eventos tanto en lugares físicos como online. ○ Animar a los empleados a aportar contenido interesante y a tener su propio perfil. ○ Analizar las estadísticas que proporciona esta red en cuanto al incremento de seguidores, experiencia que van adquiriendo los empleados y la comparativa que se produce en cuanto a la media del sector. ○ Actualizar la sección noticias con vínculos a novedades relacionadas con el Gobierno y la Administración. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Encontrar recursos de empresas que den soluciones. ○ Favorecer el networking. ○ Contactar con otros empleados públicos y empresas del sector. ○ Crear y participar en grupos de debate sobre intereses profesionales. ○ Crear eventos y difundirlos para que haya la mayor participación ciudadana posible.

Fuente: Elaboración propia.

6.3. Redes Sociales de Microblogging: Twitter.

Twitter (www.twitter.com) es una herramienta gratuita de Microblogging, permite que los usuarios publiquen mensajes cortos (de hasta 140 caracteres) para expresar sus opiniones sobre los temas de su preferencia.

Dentro de la red, cada usuario puede escoger “seguir” a otros usuarios, es decir, hacer seguimiento de sus publicaciones en Twitter.



Cada vez que un determinado usuario realiza una publicación, toda la base de personas que hayan escogido seguirlo tienen acceso a ese mensaje, lo que genera una red cruzada de formación de opinión que, hoy, alcanza a centenares de millones de usuarios en todo el mundo.

La principal característica de esta red es la inmediatez de la comunicación y la capacidad para que un mensaje se extienda rápidamente entre los usuarios.

Esto brinda la posibilidad de llegar a muchas personas, así como conseguir una gran difusión de los mensajes.

Parte de este dinamismo se debe a que es una red muy utilizada desde los teléfonos móviles de los usuarios, lo que permite que puedan acceder a la misma en cualquier momento y desde cualquier parte.

En este sentido, se utiliza esta red como una ventanilla de información a los ciudadanos a tiempo real.

6.3.1. Uso institucional de Twitter:

Para una gestión más potente de Twitter, es aconsejable trabajar desde un ordenador, ya que existen aplicaciones como Tweetdeck o Hootsuite, que permiten agrupar en un único programa los distintos perfiles que la Administración o el Gobierno tenga en diferentes redes sociales, así como diferentes cuentas en una misma red social.

Ilustración 23. Twitter Oficial del Gobierno de Chile.



Fuente: Twitter.

Ilustración 24. Twitter Oficial del Ayuntamiento de Segovia.




Fuente: Twitter.

Algunos términos que se utilizan en Twitter:

- **Tweet o Tuit:** Es el mensaje que enviamos o recibimos.
- **Followers o Seguidores:** Se trata de los usuarios que siguen las publicaciones.
- **Following:** Son los usuarios cuyas publicaciones sigues.
- **Retweets:** Son aquellas publicaciones que son compartidas por otros usuarios citando la fuente original de la publicación. Esta funcionalidad permite que un contenido publicado se difunda rápidamente entre muchas cuentas de Twitter.
- **Hashtags:** Se trata de las etiquetas que agrupan un tema específico, para lo que se utiliza el símbolo # antes de una palabra, como por ejemplo #serviciosresiduosvalladolid.
- **Listas:** Se trata de una utilidad a disposición del usuario para agrupar a los distintos tipos de usuarios con los que se está en contacto por medio de esta red. Así se puede agrupar de la forma que resulte de mayor comodidad para organizar la información que llega por medio de Twitter.
- **Timeline:** Es la página en la que están presentadas por orden cronológico todas las publicaciones de los usuarios que se siguen.
- **DM (Direct Message):** Se trata de los mensajes directos que se pueden enviar a los seguidores mutuos, de modo que no aparezcan como publicaciones visibles para todos ellos.
- **Trending Topic:** Aquellos temas de los que más se está hablando en un momento concreto. Normalmente están representados por hashtags.

6.3.2. ¿Qué usos le puede dar las Administraciones, el Gobierno y los empleados públicos a Twitter?

Tabla 13. Usos posibles de Twitter en la Administración y el Gobierno.

	USOS	
	Administración y Gobierno	Empleados Públicos
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Hacer difusión de eventos y noticias de interés, de forma inmediata, aprovechando la posibilidad de que otros usuarios difundan la información mediante Retuit. ○ Informar a tiempo real de incidencias y del estado actual de los servicios públicos. ○ Difundir nuevos servicios. ○ Narrar eventos en tiempo real. ○ Resumir decisiones aprobadas en pleno. ○ Pedir sugerencias y opiniones a los ciudadanos. ○ Responder a las preguntas de los ciudadanos relacionadas con la gestión. (Canales de Atención al ciudadano). ○ Obtener información de las opiniones de los ciudadanos sobre asuntos de Gobierno y sobre la gestión llevada a cabo por este y por las administraciones. ○ Mediante el uso de listas de Twitter donde se incluyan otras cuentas, se puede estar informado de los principales temas de conversación del momento, de las actividades realizadas en otros lugares, etc. ○ Promocionar la imagen turística y cultural. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Informarse sobre noticias, eventos y contenidos de interés en su área profesional. ○ Seguir a expertos de su rama profesional que estén presentes en la red. ○ Comentar y debatir cuestiones y problemas comunes con profesionales del sector. ○ Hacer networking con otros profesionales. ○ Conectar con personas a las que transmitir lo que se está haciendo o lo que está previsto.

Fuente: Elaboración propia

Twitter se posiciona como una de las herramientas más importantes para obtener información de las opiniones de los ciudadanos sobre asuntos de Gobierno y sobre la gestión llevada a cabo por este y por las administraciones. El siguiente es un ejemplo claro.

Ilustración 25. Twitter adelantó el resultado de las elecciones españolas de 2011.

Twitter adelantó la victoria electoral de Rajoy

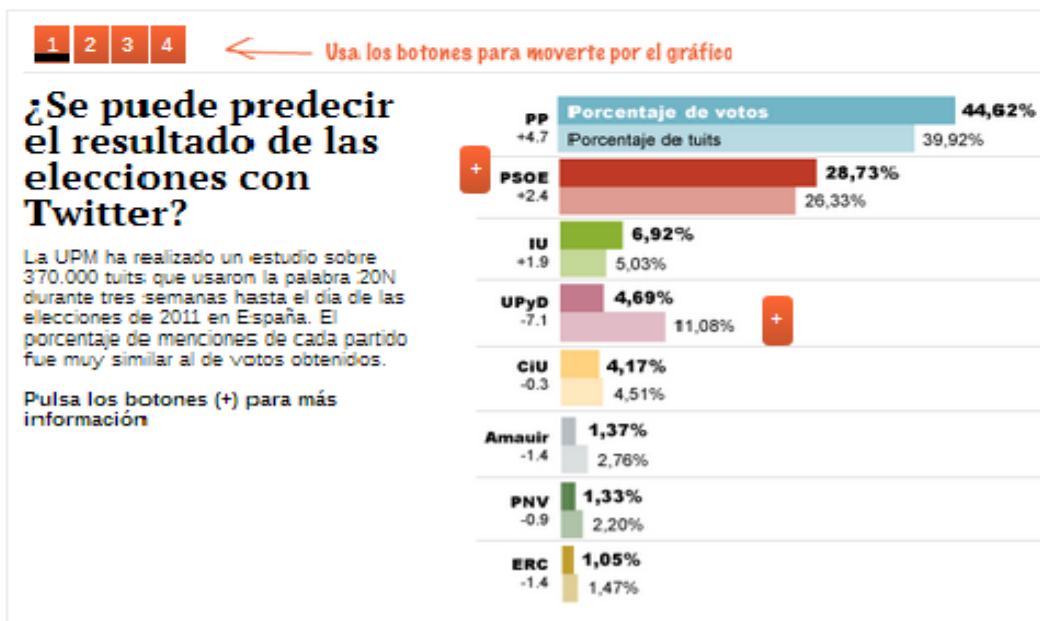
Javier Salas | 24/07/2012 | 5 Comentarios

Un equipo de la Politécnica de Madrid muestra cómo la red social plasmó las mismas proporciones de apoyo que más tarde se registraron en las urnas en las elecciones generales

Más noticias de: [internet](#), [política](#), [redes sociales](#), [twitter](#)

Me gusta 19 +1 Twittear 62

Republicar Enviar Compartir Menear



Fuente: esmateria.com

6.4 Redes de contenidos: Youtube, Flickr, Slideshare y Delicious

Las administraciones y el Gobierno también pueden servirse de diferentes redes para compartir contenidos y aprovechar contenidos que ha publicado otra gente.

En esta sección se expondrán algunas de las más utilizadas para compartir vídeos, fotos, presentaciones y publicaciones y se verá cómo poder utilizarlas.

6.4.1 Compartir vídeos: Youtube Vs. Vimeo



YouTube (www.youtube.com) es una plataforma web en la que se pueden subir vídeos para que sean vistos por los usuarios que visiten la página.

Existen otros espacios para compartir vídeos además del popular YouTube. El que más está avanzando es **Vimeo** que tiene una apariencia más profesional.

Por otro lado, a efectos prácticos Youtube tiene muchas más visitas, lo que hace que sea más fácil que los ciudadanos encuentren vídeos que se quieran compartir con la ciudadanía.


Ilustración 26. Canal Youtube del Ayuntamiento de Fuenlabrada.



Fuente: Youtube

6.4.1.1. ¿Qué usos le puede dar las Administraciones, el Gobierno y los empleados públicos a Youtube?

Tabla 14. Usos posibles de Youtube en la Administración y el Gobierno

	USOS	
	Administración y Gobierno	Empleados Públicos
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dar a conocer la labor del Gobierno: explicar de forma visual las diferentes áreas de trabajo y quién las desarrolla. ○ Publicar vídeos de los plenos ○ Colgar videos en los que se resuelvan preguntas frecuentes de los ciudadanos. ○ Vídeos resumen de exposiciones, eventos culturales y deportivos, etc ○ Publicar vídeos turísticos. ○ Hacer difusión de videos oficiales dirigidos a los medios de comunicación. ○ Recreaciones virtuales y tours visuales de monumentos y lugares de interés histórico-artístico. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aprender con la gran cantidad de videos formativos y tutoriales que hay en Youtube. ○ Subir videos relacionados con su actividad en la organización que puedan ser de utilidad para tus compañeros u otros profesionales. ○ Seguir canales de video relacionados con la actividad profesional que desempeñe. ○ Incrustar los videos subidos al canal en otras redes sociales como Facebook o el blog personal.

Fuente: Elaboración propia

6.4.2. Compartir fotografías e imágenes: Flickr



Flickr (www.flickr.com) es la red más comúnmente utilizada para alojar, ordenar, buscar y compartir fotografías en Internet.

Gracias a Flickr es posible crear un catálogo de fotografías propias.

Estas fotografías luego se podrán publicar en los perfiles que se tienen en las redes sociales.

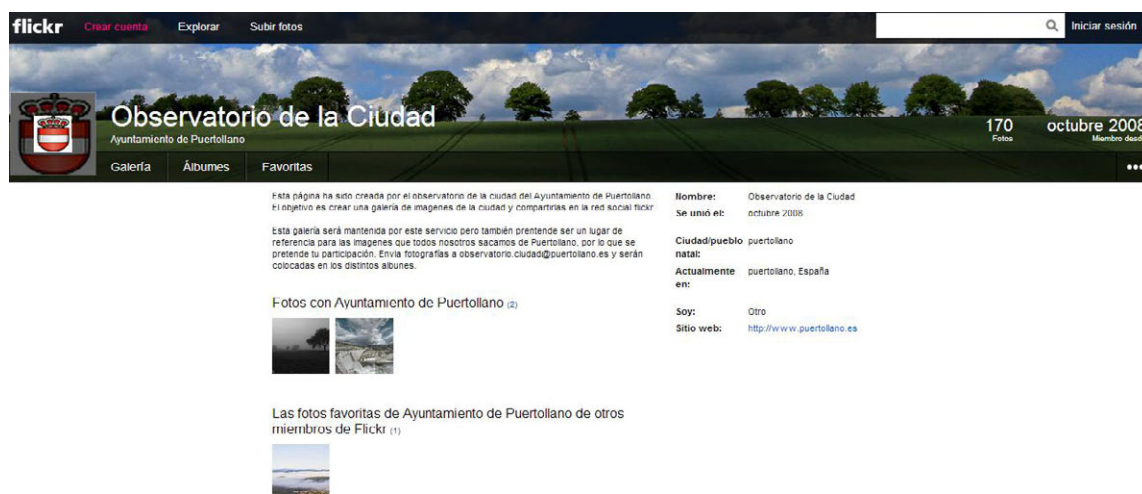
Así mismo, estas fotografías pueden aparecer en las búsquedas de otros usuarios gracias a las etiquetas con palabras claves con las que las publiques en la red.

6.4.2.1. Uso institucional de Flickr:

Hay muchas áreas de la Administración que se pueden beneficiar de Flickr, especialmente aquellas que desarrollen proyectos que supongan la creación o utilización de contenidos fotográficos.

El contenido que compartan puede ser creado internamente (fotografías de actos oficiales), puede ser contenido que ya posea o colecciona (fotografías históricas, por ejemplo) o puede ser contenido adquirido a terceros.


Ilustración 27. Flickr del Ayuntamiento de Puertollano.



Fuente: Flickr.

6.4.2.2. ¿Qué usos le puede dar las Administraciones y el Gobierno a Flickr.

Tabla 15. Usos posibles de Flickr en la Administración y el Gobierno.

	USOS
	Administración y Gobierno
	 <ul style="list-style-type: none">○ Usar como repositorio de imágenes.○ Compartir fotografías con los ciudadanos. Permitir la posibilidad de que se etiqueten y las comenten.○ Hacer disponibles fotografías oficiales en alta calidad para los medios de comunicación.○ Lanzar campañas y concursos.○ Conseguir y utilizar imágenes y fotografías de otros usuarios que estén publicadas y que sean de libre distribución. Se pueden utilizar estas imágenes como recursos para su página web, informes, estudios, presentaciones y publicaciones.

Fuente: Elaboración propia

6.4.3. Compartir presentaciones: Slideshare, Issuu



Slideshare (www.slideshare.com) es un espacio gratuito en el que se pueden subir presentaciones de diapositivas en formato Powerpoint, OpenOffice o PDF preferentemente, para que los usuarios puedan consultarlas.

Tiene una función auxiliar como almacén de presentaciones para publicar en otras redes desde las que difundirlos, aunque cada vez más usuarios lo utilizan como fuente primaria de información sobre un tema.

Los usuarios pueden marcar como favorita una presentación, pueden comentarla, descargarla, incrustarla en sus redes sociales o difundirla por email.



Otra alternativa es **Issuu** (www.issuu.com), una red que permite la publicación digital de contenidos en diferentes formatos como revistas o libros a partir de un documento en formato PDF, de manera que puedan ser consultados por los usuarios como si se tratara de una cuidada edición en papel sin que estos tengan que descargar el contenido en su ordenador.



De este modo se puede dotar de una apariencia atractiva a los materiales que se desee difundir en Internet.

Con Issuu también se puede etiquetar los documentos y recibir comentarios de los lectores, lo que hace que esta herramienta sea interactiva.

Además, permite insertar imágenes de presentación de los documentos que se editen en la página web o el Blog de la institución.

6.4.3.1. ¿Qué usos le puede dar las Administraciones, el Gobierno y los empleados públicos a Slideshare e Issuu?

Tabla 16. Usos posibles de Slideshare e Issuu en la Administración y el Gobierno.

 	USOS	
	Administración y Gobierno	Empleados Públicos
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Repositorio de presentaciones públicas sobre diversas temáticas. ○ Compartir presentaciones realizadas por la Administración y Gobierno o de eventos en los que se participe. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aprender con las presentaciones colgadas por otras personas, administraciones o empresas. ○ Compartir presentaciones que se hayan hecho con los ciudadanos o con otros miembros de la institución. ○ Compartir ideas con otros miembros afines de la comunidad de Slideshare.

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 28. Presentación compartida por el Ayuntamiento de Barcelona



Fuente: Slideshare

6.4.4. Repositorio de marcadores: Delicious.

Delicious (www.delicious.com) permite archivar las páginas favoritas en la red, para que se pueda acceder a ellas desde cualquier lugar con conexión a Internet.

Además, estos favoritos podrán compartirse con cualquiera que tenga los mismos intereses.


Es por ello que a Delicious se le llama un “**Marcador Social**”.

Delicious da la posibilidad de guardar los enlaces favoritos tanto de forma privada como pública y que sean visibles para otros usuarios de esta red social. Además se puede categorizar las páginas favoritas gracias a las etiquetas (tags) para que sean más fácil de localizar.



6.4.4.1. ¿Qué usos le puede dar las Administraciones, el Gobierno y los empleados públicos a Delicious?

Tabla 17. Usos posibles de Delicious en la Administración y el Gobierno.

	USOS	
	Administración y Gobierno	Empleados Públicos
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Construir un repositorio de recursos en Internet para su fácil consulta por parte de cualquier ciudadano o funcionario. ○ Aprovechar el talento colectivo de los trabajadores públicos recopilando los enlaces de interés para realizar su trabajo. ○ Si se dispone de diferentes recursos web (portal, blog, etc...) se puede aunarlos en un solo lugar de Delicious con tags adecuados para que cualquier usuario los encuentre reunidos en un mismo lugar. ○ Enlazar los artículos escritos en otras webs y blogs que sean de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Crear y compartir un listado de enlaces productivos para el propio empleado y/o el resto. ○ Compartir y hacer más viral los enlaces de interés publicados.

Fuente: Elaboración propia

6.5 Blogs

Un **blog** es una publicación online en el que se publican contenidos de forma periódica, que son presentados en orden cronológico a los lectores encontrándose en primer lugar la publicación más reciente.

Una de las principales ventajas del Blog frente a otras formas de edición web es la posibilidad de obtener un diseño muy similar al que elaboraría un profesional del diseño Web sin necesidad de un nivel de especialización tan alto, dado que disponemos de plantillas a partir de las cuales armar el Blog.

No obstante el Blog no viene a sustituir a la página web, dado que esta tiene un perfil más corporativo y el blog un uso más personal, comunicativo e interactivo.



6.5.1. Uso institucional de los Blog:

Existen diversas plataformas que ofrecen la posibilidad de diseñar un Blog gratuito como Wordpress (www.wordpress.com) o Blogger (www.blogger.com).

Wordpress puede ser instalado también en los servidores propios de la Administración o el Gobierno.

Un blog es una herramienta de fidelización de los lectores que siguen las publicaciones que se realicen. Permite centralizar toda la actividad comunicativa en redes sociales integrando en el mismo el acceso al perfil en Facebook, Twitter, Slideshare, etc. de la institución.

Por último, un buen blog sirve como herramienta para conseguir un mejor posicionamiento orgánico en los principales buscadores de Internet.

Ilustración 29. Blog de la Junta de Castilla y León.

Tu Gobierno en blog

Gobierno Abierto: La experiencia
práctica de la Junta de Castilla y León



The screenshot shows the header of the 'Tu Gobierno en blog' website. It features the logo of the Junta de Castilla y León on the left and a stylized 'CASTILLA Y LEÓN' logo on the right. Below the header is a navigation bar with links: Inicio, Más sobre Gobierno Abierto, Acerca de este blog, and Otros Blogs. The main content area displays a post titled 'Publicación de candidaturas presentadas al Concurso de Datos Abiertos' by Antonio Ibáñez Pascual, dated August 1, 2013. The post text mentions the closing of a cycle of posts about the open data competition and the upcoming jury meeting. To the right of the post is a sidebar with an 'Archivos' section listing posts by month from March 2012 to August 2013, an 'RSS' section with links to feeds for entries and comments, and an 'Entradas recientes' section listing recent posts.

Inicio Más sobre Gobierno Abierto Acerca de este blog Otros Blogs

Archivo de la etiqueta: *gobierno abierto*

Publicación de candidaturas presentadas al Concurso de Datos Abiertos
Publicado el 1 agosto, 2013 por Antonio Ibáñez Pascual

Cierro el ciclo de tres posts dedicados al concurso de datos abiertos con el anuncio de la publicación en el portal de las candidaturas presentadas al concurso, una vez que el jurado ya ha tenido la primera reunión. Entre las candidaturas ... [Sigue leyendo →](#)

Publicado en Datos Abiertos, Gobierno Abierto, Participación | Etiquetado concurso de datos abiertos, datos abiertos, gobierno abierto, Open data, participación, reutilización | [Deja un comentario](#)

Conjuntos de datos utilizados en el Concurso de Datos Abiertos
Publicado el 17 julio, 2013 por Antonio Ibáñez Pascual

Otra de las dudas (y, en cierto modo, temores) que teníamos cuando convocamos el concurso era cuántos conjuntos de datos se utilizarían de los existentes en nuestro portal. Así pues, como complemento al post anterior, vamos a ofreceros algunos datos ... [Sigue leyendo →](#)

Publicado en Datos Abiertos, Gobierno Abierto, Participación | Etiquetado concurso de datos abiertos, datos abiertos, gobierno abierto, Open data, participación, reutilización | [Deja un comentario](#)

Archivos

- agosto 2013 (1)
- julio 2013 (3)
- junio 2013 (3)
- mayo 2013 (2)
- abril 2013 (2)
- marzo 2013 (1)
- febrero 2013 (1)
- noviembre 2012 (2)
- octubre 2012 (3)
- septiembre 2012 (1)
- julio 2012 (2)
- junio 2012 (3)
- mayo 2012 (4)
- abril 2012 (2)
- marzo 2012 (5)

RSS

- RSS de las entradas
- RSS de los comentarios

Entradas recientes

- Publicación de candidaturas presentadas al Concurso de Datos Abiertos
- Conjuntos de datos utilizados en el Concurso de Datos Abiertos
- Candidaturas presentadas al Concurso de Datos Abiertos
- ¿Cómo plantear una estrategia de gobierno abierto en una entidad?

Fuente: Gobierno Abierto de Castilla y León.

6.5.2. ¿Qué usos le puede dar las Administraciones, el Gobierno y los empleados públicos a los Blogs?

Tabla 18. Usos posibles de los Blogs en la Administración y el Gobierno.

	USOS	
	Administración y Gobierno	Empleados Públicos
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Crear un blog genérico describiendo actividades, eventos, actos culturales, etc., que se organicen. ○ Mantener un blog para una iniciativa o proyecto especialmente interesante e importante que se quiera comunicar o interactuar directamente con los ciudadanos. ○ Las cabezas visibles de la institución pueden tener su blog personal en el que expresar sus ideas y opiniones. ○ Mantener un Blog de la biblioteca o de los museos. Estos centros contienen muchos recursos digitales interesantes y organizan eventos, cursos, exposiciones que pueden ser difundidos a través de esta herramienta. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Formarse a partir de los Blogs de otros empleados públicos o empresas especializadas. ○ Compartir ideas y conocimiento con otros miembros afines de la comunidad y usuarios de la blogosfera que comparten inquietudes comunes. ○ Compartir información relevante con otros miembros de la organización.

Fuente: Elaboración propia.

Las características comunes de estos medios sociales, como son la participación del usuario final, toman relevancia apareciendo los conceptos de co-creación de

contenidos, la evaluación, la colaboración orientada a la solución de problemas a través de las actividades de redes y el intercambio de contenidos. Así, las Administraciones públicas disponen de nuevos medios y herramientas para generar nuevas soluciones y oportunidades ante los problemas actuales como la falta de confianza de la ciudadanía en las Administraciones (63,2%, Barómetro del CIS 2012).

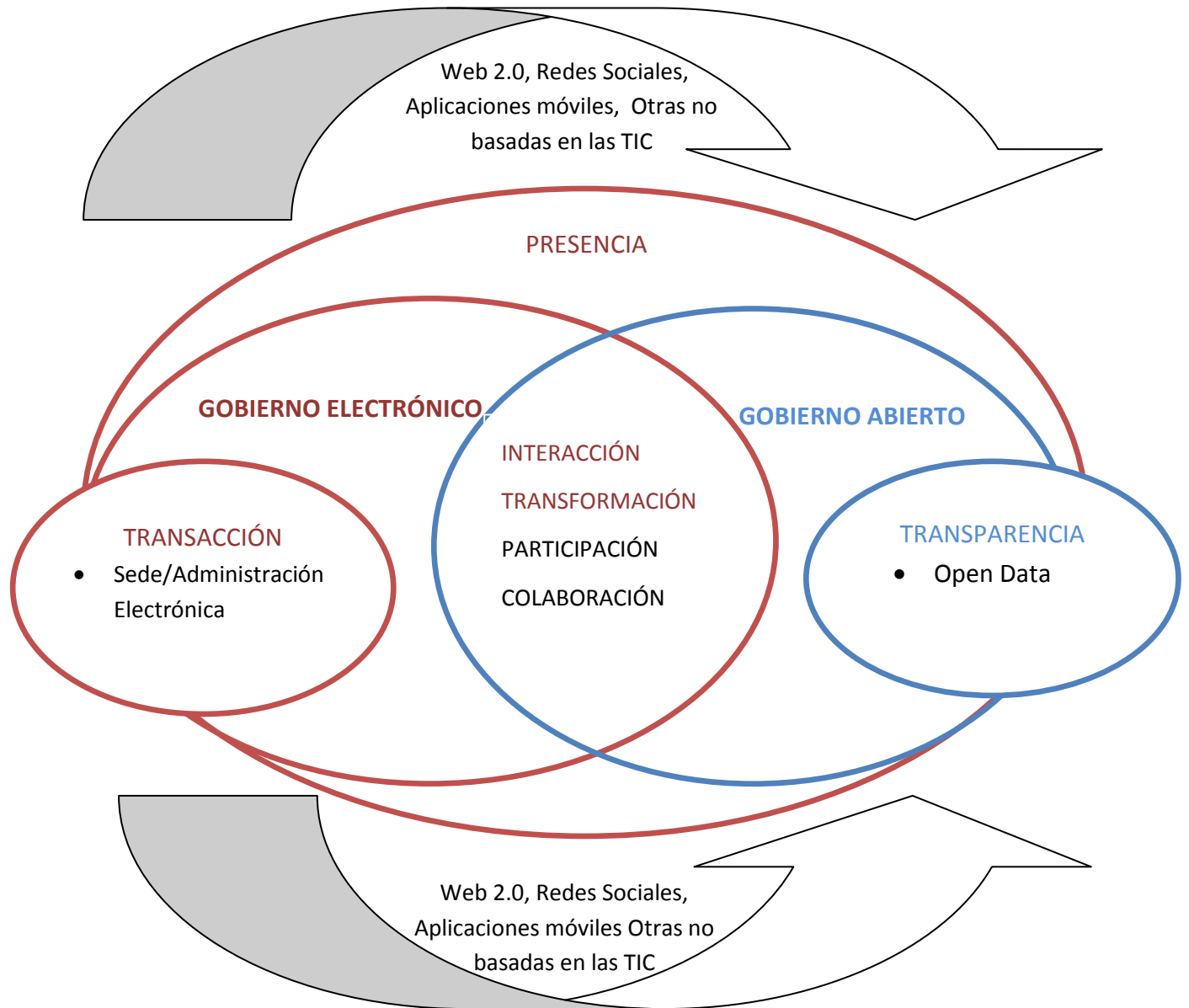
Con la incorporación de estas herramientas se busca mejorar casi en tiempo real las iteraciones con los ciudadanos, transformar su comportamiento al intercambiar información y prestar servicios y cambiar los patrones de la toma de decisiones en el Gobierno basándola en la iteración con la población.

III: CONCLUSIONES DEL ESTUDIO TEÓRICO

1. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO TEÓRICO

- ❖ La crisis y la disminución de confianza en las Administraciones Públicas, están produciendo que los gobiernos apuesten por nuevos sistemas de gobernanza y organización.
- ❖ Gracias a las ventajas y posibilidades que aportan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se está pretendiendo pasar del actual modelo basado únicamente en la democracia representativa, a un modelo de democracia conversacional y abierta.
- ❖ Cuando se habla de Gobierno Electrónico o Administración Electrónica, se hace referencia principalmente a la tecnología necesaria para obtener la mayor eficiencia y efectividad de los trámites y servicios que las instituciones públicas ponen a disposición de los ciudadanos.
- ❖ El Gobierno Electrónico constituye el paso previo al Gobierno Abierto.
- ❖ En el Gobierno Abierto, la ciudadanía se entiende como uno de los pilares fundamentales del funcionamiento del sistema. Por ello, se busca acercar a los ciudadanos al Estado adoptando las medidas necesarias para que puedan compartir la información e interactuar de una manera mucho más fácil y sencilla.
- ❖ Implica realizar diversos cambios, desde los culturales, pasando por los tecnológicos, operacionales y de organización, hasta cambios en la forma de relacionarse.
- ❖ Esto se está intentando conseguir a través de diferentes mecanismos pero todos ellos se centran en tres pilares fundamentales: Transparencia, Participación y Colaboración.
- ❖ La web 2.0, las Redes Sociales, Aplicaciones Móviles, otras no basadas en las TIC y su avance, constituyen el origen de esta revolución pero también herramientas habilitadoras.
- ❖ Después del estudio de estos conceptos, se llega a la conclusión de que el Gobierno Electrónico constituye el paso previo al Gobierno Abierto pero también existen diversos elementos comunes que se pueden unir en ambos conceptos como se representa en la [Ilustración 24](#).

Ilustración 30. Gobierno Electrónico, Gobierno Abierto y Redes Sociales.



Fuente: Elaboración propia.

IV: ESTUDIO PRÁCTICO

1. UNA VISIÓN GENERAL. GOBIERNO ELECTRÓNICO-ABIERTO

1.1 El Gobierno Electrónico-Abierto en el mundo.

Aunque España ha sido uno de los últimos países de la Unión Europea en adaptarse a la idea de Gobierno Electrónico, la madurez de la Administración Electrónica ha aumentado espectacularmente desde el año 2000 y más si cabe con la aprobación de la Ley 11/2007, pionera en la materia a nivel mundial. Solo cinco países disponían de una regulación similar en el momento de su aprobación: EE.UU., Francia, Italia y Austria.

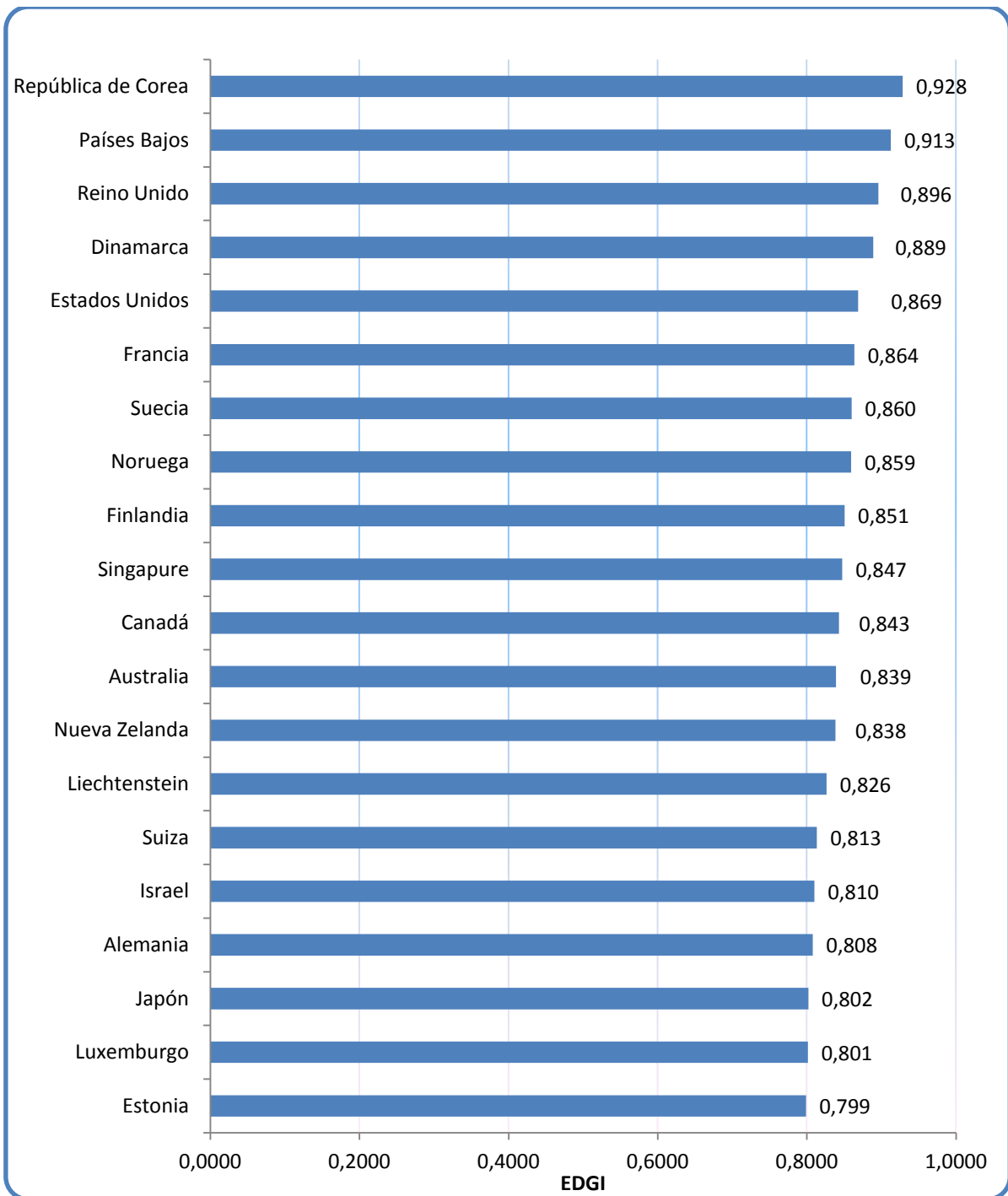
El Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, ha elaborado en 2012, un informe en el que se mide el grado de desarrollo a nivel mundial del Gobierno Electrónico-Abierto.

Para ello utiliza el llamado “Índice **EDGI**”, índice de desarrollo en Gobierno Electrónico-Abierto de las Naciones Unidas. Se trata de un indicador compuesto, que mide la disposición y la capacidad de las Administraciones nacionales de utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicación para ofrecer servicios y cuyo cálculo se adjunta como Anexo en formato digital.

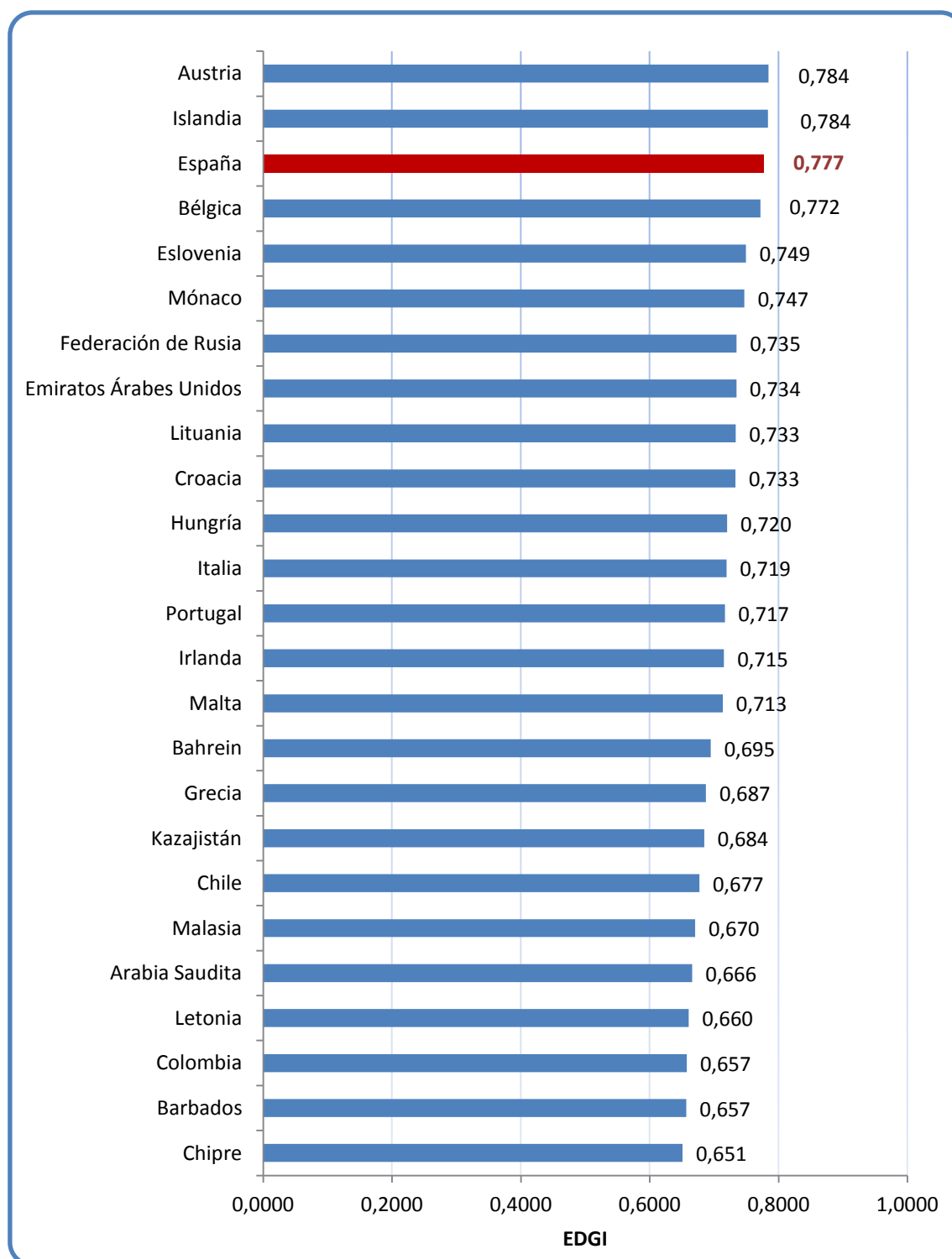
Partiendo de la índole transformadora de las TIC y teniendo en cuenta el interés de cada país en el desarrollo del Gobierno Electrónico-Abierto, se elaboró un ranking con los veinte países líderes en el que no se encuentra España.

Sin embargo, España tiene un puesto destacado en el ranking de líderes emergentes en el desarrollo del Gobierno Electrónico a nivel mundial como se indica en el [Gráfico 4](#).

Gráfico 3. Países líderes en desarrollo de Gobierno Electrónico- Abierto.



Fuente: Elaboración propia a partir del Informe de Naciones Unidas.

Gráfico 4. Principales países emergentes en desarrollo de Gobierno Electrónico- Abierto.

Fuente: Elaboración propia a partir del Informe de Naciones Unidas.

Como se indica en el [Gráfico 4](#), al igual que en el caso de los líderes mundiales, los países emergentes presentan índices de desarrollo muy próximos, con valores comprendidos entre 0,651 y 0,784.

De entre estos 25 países, 16 están en Europa, 6 en Asia y 3 en América. Con mucha proximidad en sus índices, a la cabeza se encuentran Austria (0,784), Islandia (0,784), **España (0,777)** y Bélgica (0,772).

La mayoría de los países emergentes han invertido en los últimos años considerables recursos para expandir la infraestructura y las habilidades de los empleados públicos y construir así más avances en los servicios y emplear todo el potencial de la información que aportan las tecnologías para el desarrollo sostenible a largo plazo.

Algunos de estos países también han encontrado formas de saltarse los ciclos de desarrollo tradicional a través de la implementación de tecnología móvil.

1.2 El Gobierno Electrónico-Abierto en Europa.

Europa se encuentra a la vanguardia de la información tecnológica. Con un marco común de Gobierno Electrónico, los países de la UE se animan a desplegar avanzadas tecnologías, mejorar la gobernanza y proporcionar servicios ampliados con una mayor transparencia, eficacia y penetración.

Tabla 19. Top 10 en desarrollo de Gobierno Electrónico-Abierto en Europa

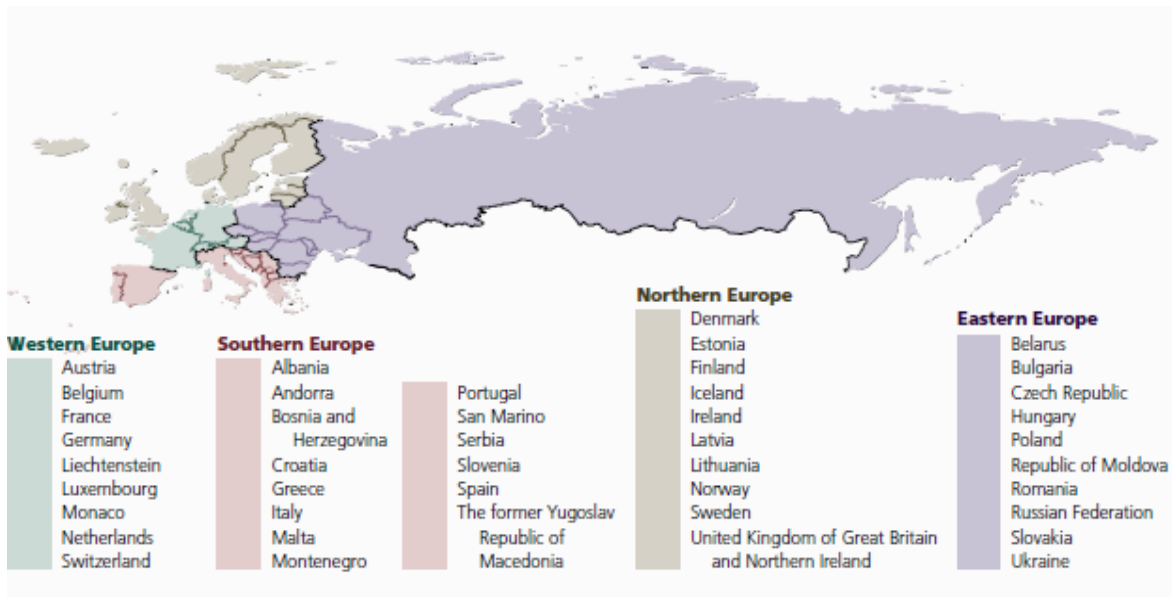
Top 10 en Europa					
		Índices de desarrollo de E-gob (EDGI)		Ranking mundial en desarrollo de E-gob (EDGI)	
Ranking	País	2010	2012	2010	2012
1	Países Bajos	0,8097	0,9125	5	2
2	Reino Unido	0,8147	0,8960	4	3
3	Dinamarca	0,7872	0,8889	7	4
4	Francia	0,7510	0,8635	10	6
5	Suecia	0,7474	0,8599	12	7
6	Noruega	0,8020	0,8593	6	8
7	Finlandia	0,6967	0,8505	19	9
8	Liechtenstein	0,6794	0,8264	23	14
9	Suiza	0,7136	0,8134	18	15
10	Alemania	0,7309	0,8079	15	17
Promedio europeo		0,6227	0,7188		
Promedio mundial		0,4406	0,4882		

Fuente: Elaboración propia a partir del Informe de Naciones Unidas.

En la **Tabla 19** se comprueba que Europa se encuentra casi un 50% por encima del promedio mundial en desarrollo, en concreto en un 47,23%.

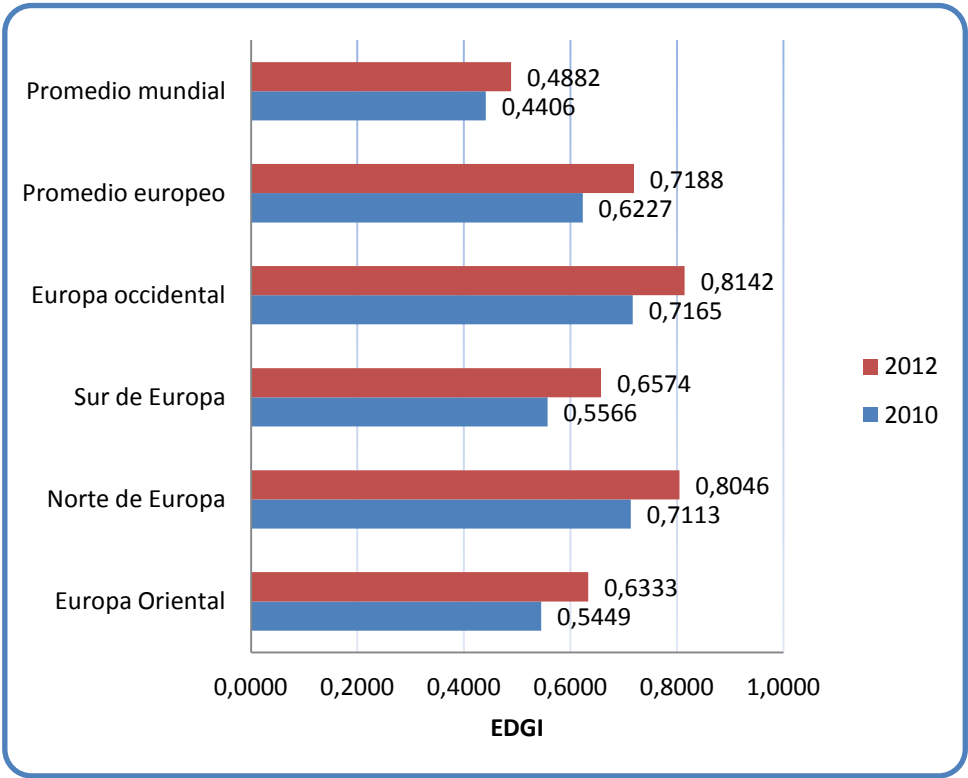
Dividiendo Europa en sub-regiones, como se muestra en la **Ilustración 25**, se obtiene un análisis más individual del estado de desarrollo.

Ilustración 31. Sub-regiones de Europa.



Fuente: Informe de Naciones Unidas.

Gráfico 5. Gobierno Electrónico- Abierto por sub-regiones de Europa.



Fuente: Elaboración propia a partir del Informe de Naciones Unidas.

Europa Occidental y Europa del Norte ofrecen la mayor parte de los servicios online pero en 2012 los principales avances corrieron a cargo de Europa Oriental y Sur.

España pertenece al conjunto de países comprendidos en la zona sur de Europa. Dentro de este conjunto, como ya ocurriese en 2010, lidera el ranking en desarrollo de Gobierno Electrónico como puede comprobarse en la **Tabla 20**.

Tabla 20. Desarrollo del Gobierno Electrónico-Abierto en el sur de Europa.

Países del sur de Europa				
		Índices de desarrollo de E-gob (EDGI)		Ranking mundial en desarrollo de E-gob (EDGI)
País		2010	2012	2010 2012
España		0,7516	0,7770	9 23
Eslovenia		0,6243	0,7492	29 25
Croacia		0,5858	0,7328	35 30
Italia		0,5800	0,7190	38 32
Portugal		0,5787	0,7165	39 33
Malta		0,6129	0,7131	30 35
Grecia		0,5708	0,6872	41 37
Serbia		0,4585	0,6312	81 51
San Marino		N/A	0,6305	N/A 52
Montenegro		0,5101	0,6218	60 57
Andorra		0,5148	0,6172	57 58
Rep. De Macedonia		0,5261	0,5587	52 70
Bosnia Herzegovina		0,4698	0,5328	74 79
Albania		0,4519	0,5161	85 86
Promedio del sur de Europa		0,5566	0,6574	
Promedio mundial		0,4406	0,4882	

Fuente: Elaboración propia a partir del Informe de Naciones Unidas.

Una de las características más importantes que destaca el informe de Naciones Unidas sobre España es su sitio Web nacional, disponible al usuario en cinco idiomas con información de los servicios y fácil navegación.

Ilustración 32. Página web del Gobierno de España.



Fuente: Página Web del Gobierno de España. (Gobierno de España, 2013)

Aún así, **España ha perdido 14 puestos desde el 2010 al 2012 en el ranking mundial en desarrollo de Gobierno Electrónico-Abierto**. Esta pérdida de puestos se debe principalmente al esfuerzo e inversión de otros países de la UE en Gobierno Electrónico-Abierto.

Este es el caso de países como Francia que pasa de ocupar el puesto 10, un escalón por debajo de España en 2010, al puesto 6; Suecia, del puesto 12 en 2010 al 7 en 2012; Finlandia, Suiza, Liechtenstein, Alemania y demás países del resto de sub- regiones de Europa.

Del análisis de los 190 países que las Naciones Unidas cuenta entre sus miembros, **España** alcanza la **posición 23** (**Gráfico 6**) en lo que se refiere a los **Servicios Online** ofrecidos con un índice del 0,7582 y por delante de países como Alemania o Austria.

En lo referente a **Infraestructuras de Telecomunicaciones** ocupa el **puesto 35** con un índice del 0,6318 (**Gráfico 8**).

En **capital humano** relacionado con Gobierno Electrónico, España ocupa el **puesto 11** (0,9409), por delante de países como Francia, Bélgica o Canadá como puede observarse en la **Gráfico 9**.

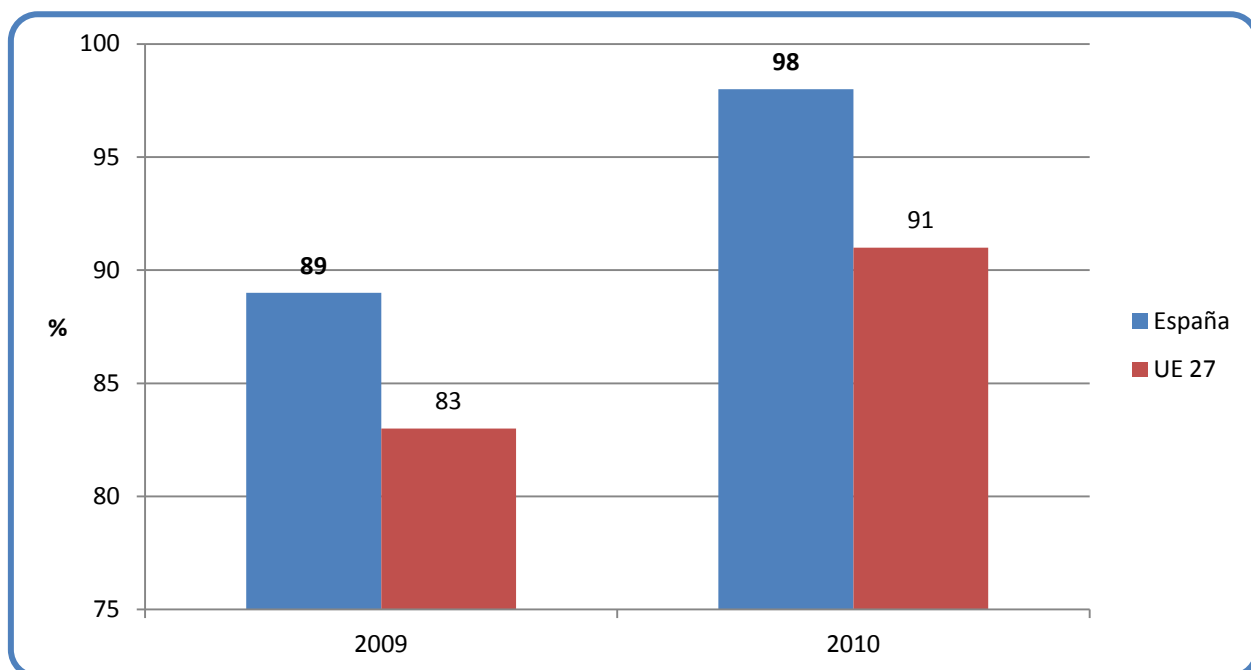
Los índices utilizados en estas tres gráficas se corresponden con valores normalizados cuyo cálculo para un país determinado se realiza tomando su valor correspondiente al que se le resta el valor más bajo y se divide por el rango de valor de todos los países. Al igual que para el índice EDGI, su cálculo detallado se adjunta anexo en formato digital.

Gráfico 6. Principales países en Servicios Online



Fuente: Elaboración propia a partir del Informe de Naciones Unidas.

Gráfico 7. Grado de sofisticación de los Servicios Públicos Online.

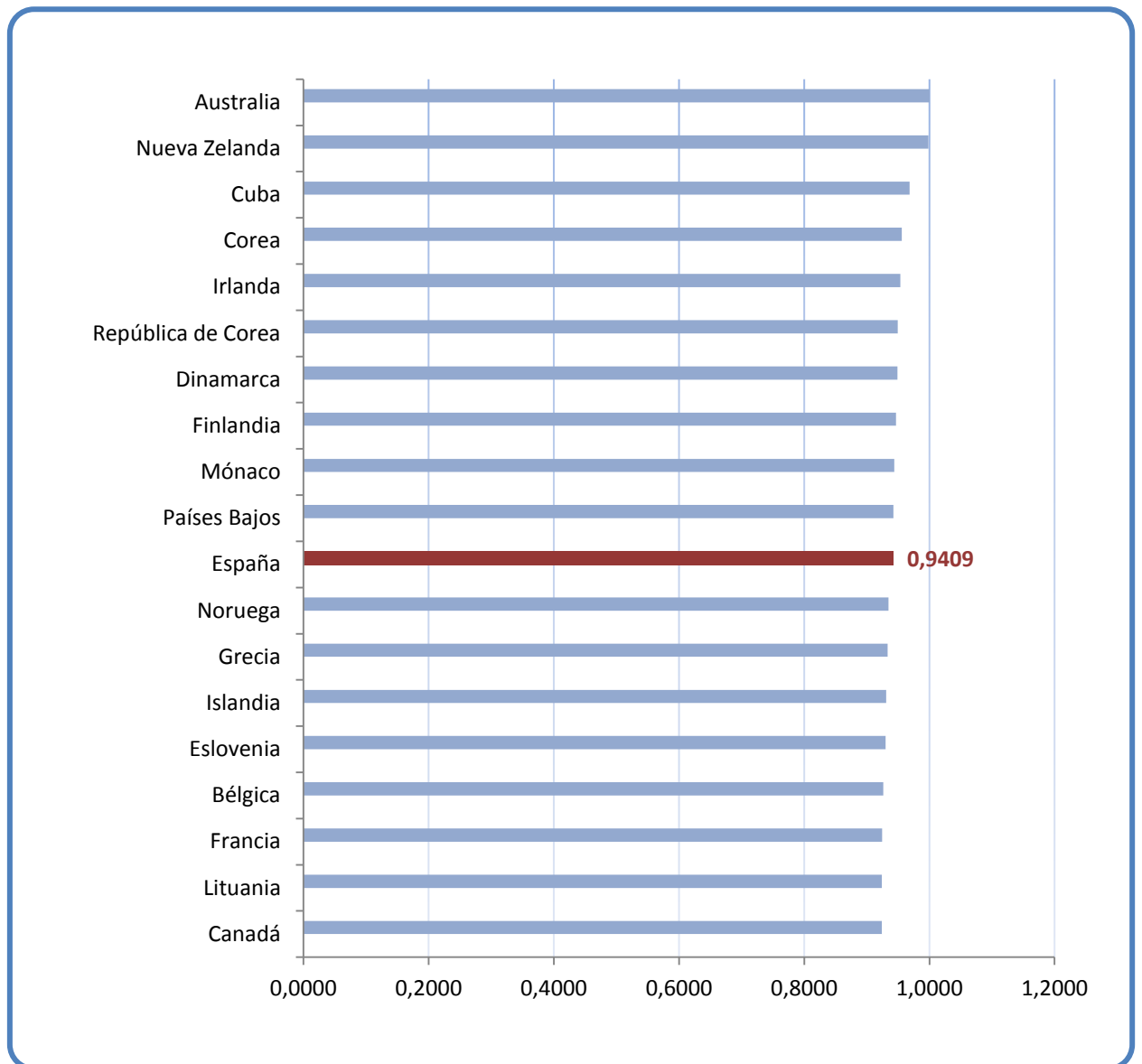


Fuente: Elaboración propia a partir de los indicadores de la Comisión Europea.

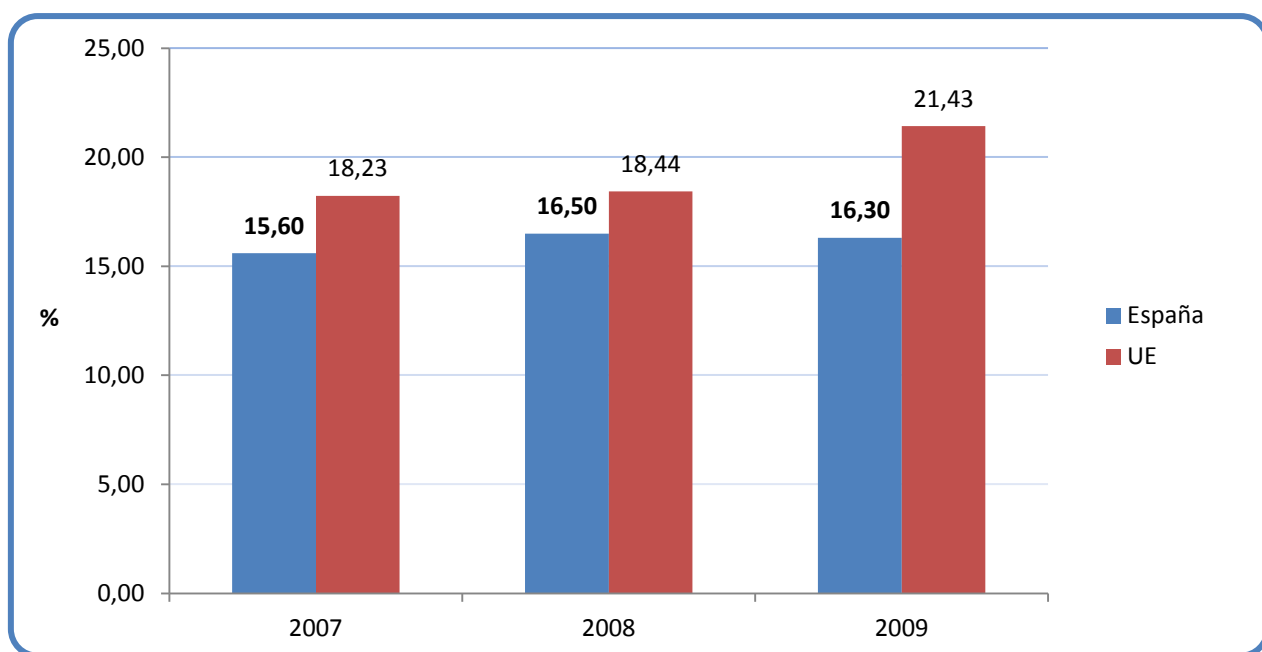
Gráfico 8. Principales países en Estructura de Telecomunicaciones.

Fuente: Elaboración propia a partir del Informe de Naciones Unidas.

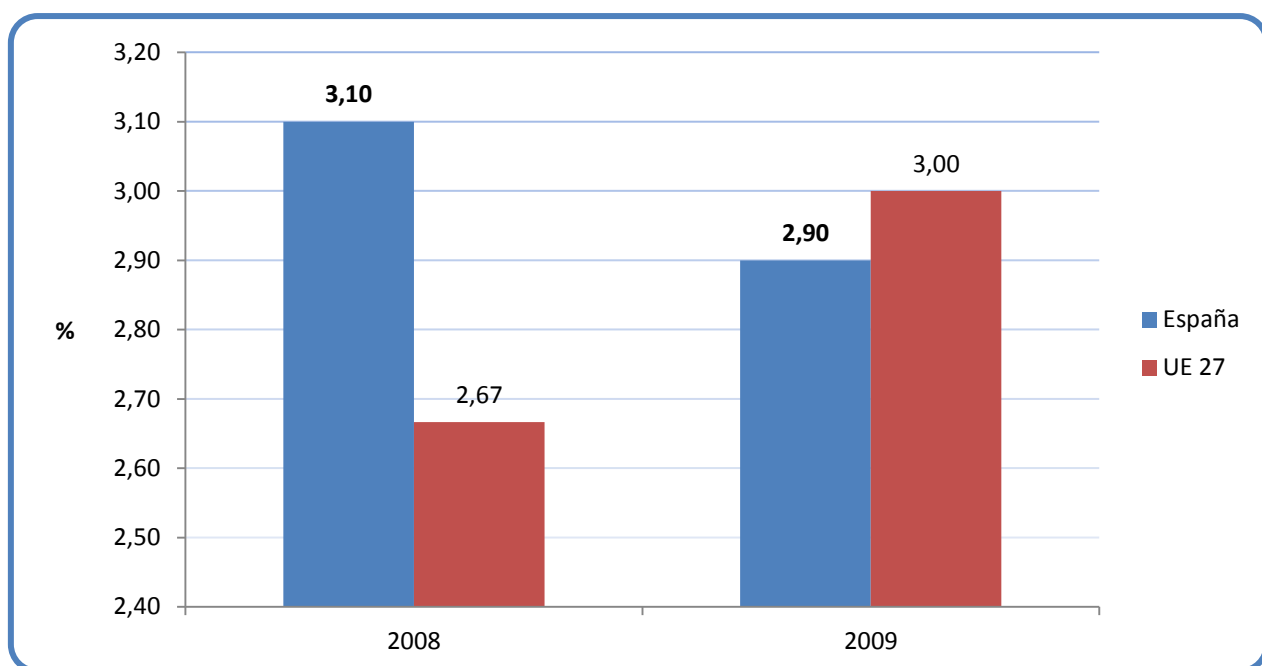
Gráfico 9. Principales países en Capital Humano relacionado con el Gobierno Electrónico-Abierto.



Fuente: Elaboración propia a partir del Informe de Naciones Unidas.

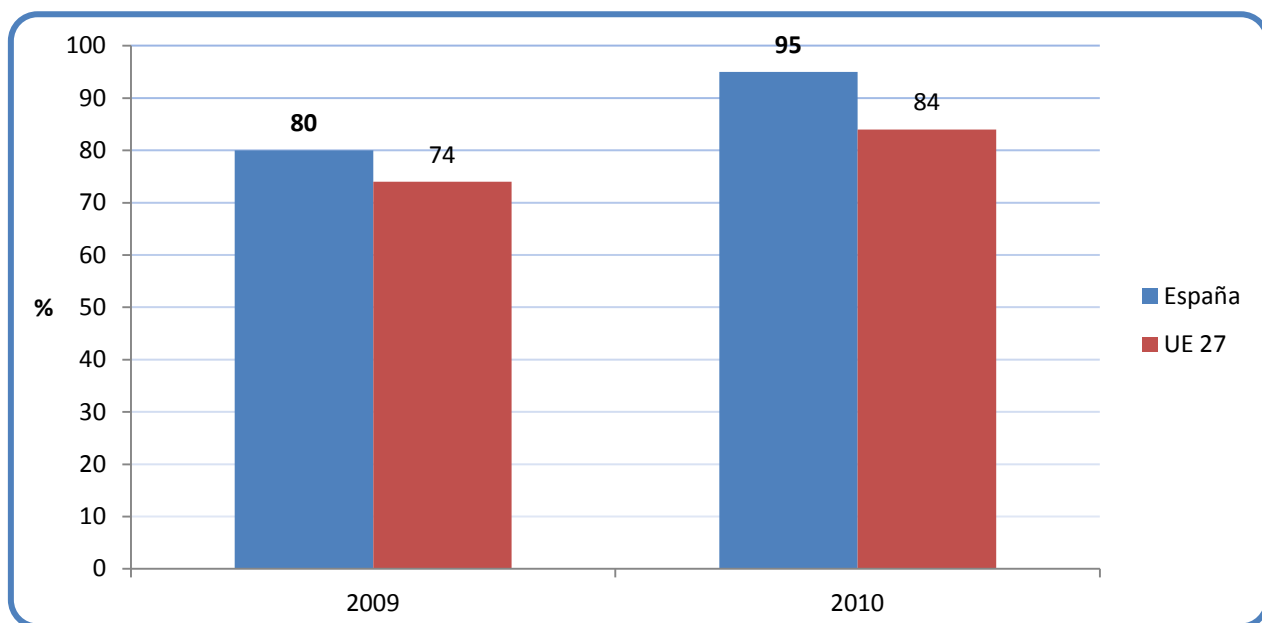
Gráfico 10. Empleados con habilidades de usuarios en el uso de las TIC.

Fuente: Elaboración propia a partir de los indicadores de la Comisión Europea.

Gráfico 11. Empleados con habilidades específicas en el uso de las TIC

Fuente: Elaboración propia a partir de los indicadores de la Comisión Europea.

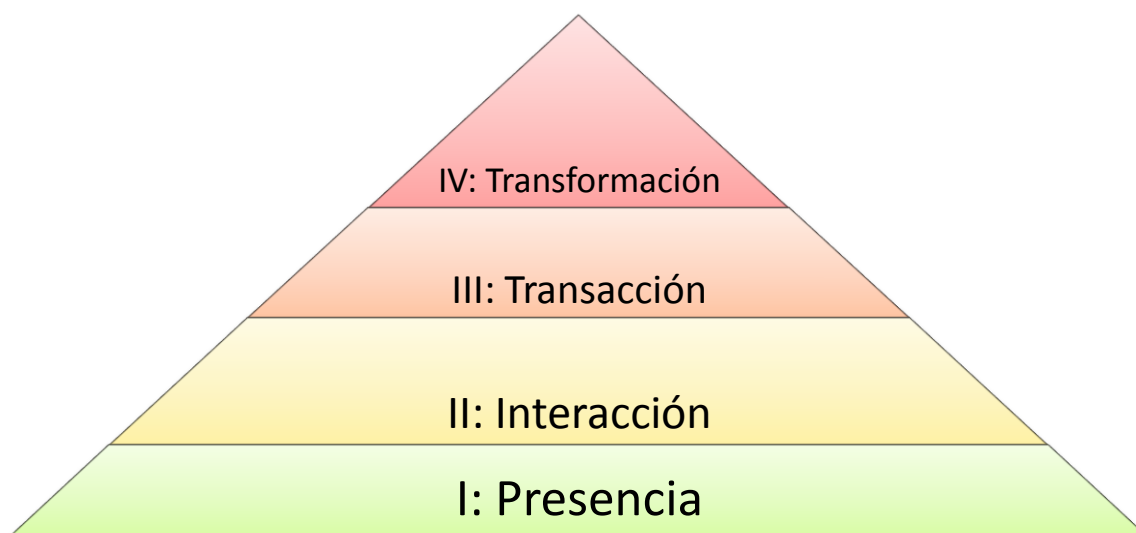
Gráfico 12. Servicios Públicos disponibles totalmente en línea.



Fuente: Elaboración propia a partir de los indicadores de la Comisión Europea.

Para conseguir un buen desarrollo e implementación de Gobierno Electrónico es imprescindible en principio, cubrir cuatro etapas o fases, las indicadas en la Ilustración 1.2 y que se corresponden con lo explicado en el punto 3.3 de la parte teórica de este proyecto.

Ilustración 33. Etapas para el desarrollo del Gobierno Electrónico.



Fuente: Elaboración propia.

En lo que se refiere a España con relación a los países miembros de Naciones Unidas, ocupa el puesto 23, con un 66% de desarrollo en el cómputo global de desarrollo de las fases.

Tabla 21. Fases de Implantación de Gobierno Electrónico.

	Fases				Total
	I (%)	II (%)	III (%)	IV (%)	
Peso relativo	7	24	30	39	100
País					
República de Corea	100	79	92	87	87
Singapur	100	79	94	86	87
Estados Unidos	100	90	88	83	87
Reino Unido	100	95	79	81	85
Países Bajos	100	88	71	88	84
Canadá	100	83	81	68	78
Finlandia	100	90	75	67	77
Francia	100	79	85	65	77
Australia	100	74	79	70	75
Bahréin	100	76	81	67	75
Japón	100	79	75	70	75
Emiratos Árabes	100	74	83	67	75
Dinamarca	100	86	77	62	75
Noruega	100	71	79	70	75
Israel	100	69	73	74	74
Colombia	100	76	65	74	74
Suecia	92	90	71	62	74
Estonia	100	69	65	74	72
Arabia Saudí	92	60	77	67	70
Malasia	100	64	79	59	69
Kazajstán	92	64	52	80	69
Nueva Zelanda	100	79	69	57	69
España	92	67	71	58	66
Chile	100	62	67	61	66
Alemania	92	67	56	68	66
Austria	100	71	67	54	65

Fuente: Elaboración propia a partir del Informe de Naciones Unidas.

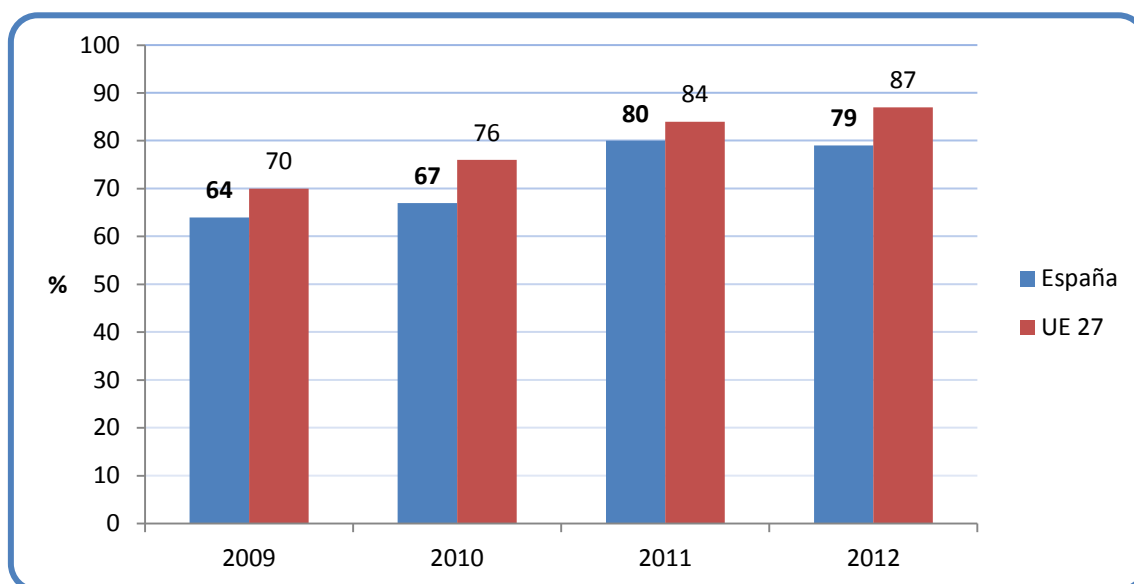
En lo correspondiente a la Presencia, es significativo que aún no se ha alcanzado el 100%, lo que quiere decir que no todas las administraciones y organismos públicos disponen de presencia en la Web. Este es uno de los primeros puntos a alcanzar en un futuro para el buen desarrollo del Gobierno Electrónico.

La cuarta fase de Transformación es la que obtiene un porcentaje menor (58%). Hay que tener en cuenta que es la más difícil ya que implica una redefinición completa, tanto en los procesos y servicios como en la cultura, para conseguir un entorno a medida para los ciudadanos que permita a estos, implicarse en la toma de decisiones.

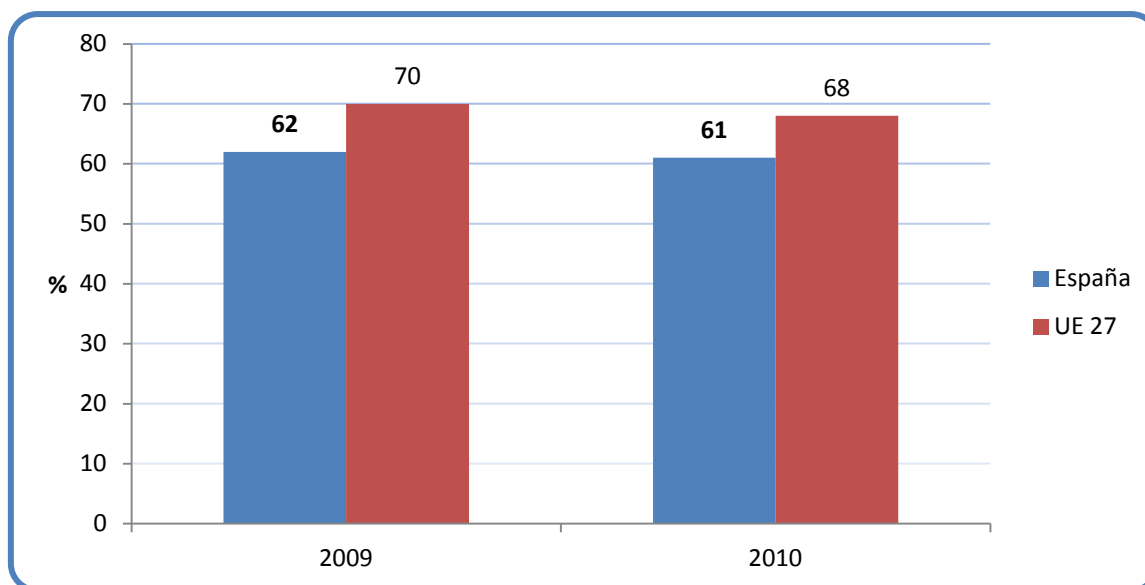
Como se puede comprobar en la **Tabla 21**, **España alcanza un porcentaje mayor en la Fase III de Transacción que en la II de Interacción**. Es decir, los sitios web gubernamentales están más preparados para ofrecer trámites y servicios a los ciudadanos que posibiliten la realización y finalización de cualquier gestión en línea, que para posibilitar una comunicación más directa y establecer una relación con ellos o recibir opiniones.

En relación a la Fase III de Transacción, a continuación se exponen los datos (en % sobre el total) de la interacción de las empresas y particulares con los servicios públicos, tanto de una forma general como por actividades.

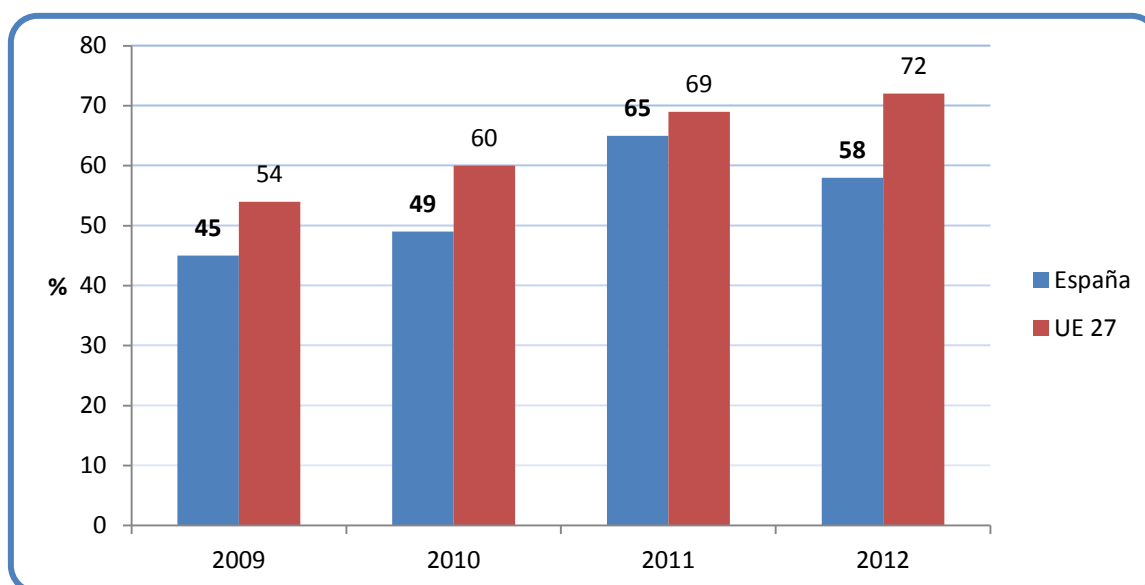
Gráfico 13. Porcentaje de empresas que contactan con los Servicios Públicos a través de Internet.



Fuente: Elaboración propia a partir de los indicadores de la Comisión Europea.

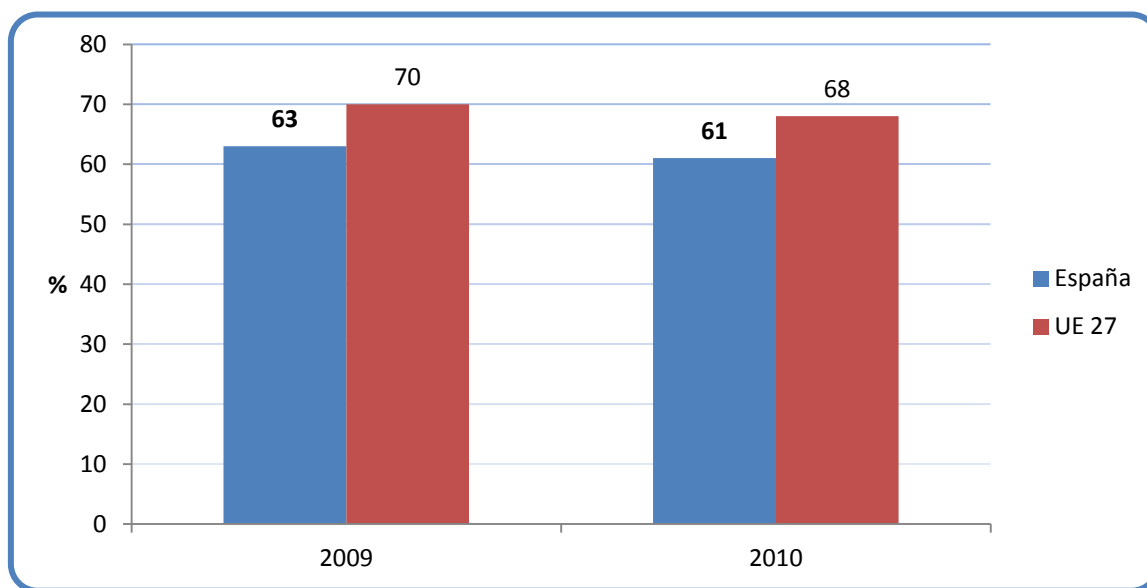
Gráfico 14. Porcentaje de empresas que utilizan Internet para descargar formularios oficiales.

Fuente: Elaboración propia a partir de los indicadores de la Comisión Europea.

Gráfico 15. Porcentaje de empresas que utilizan Internet para enviar formularios cumplimentados.

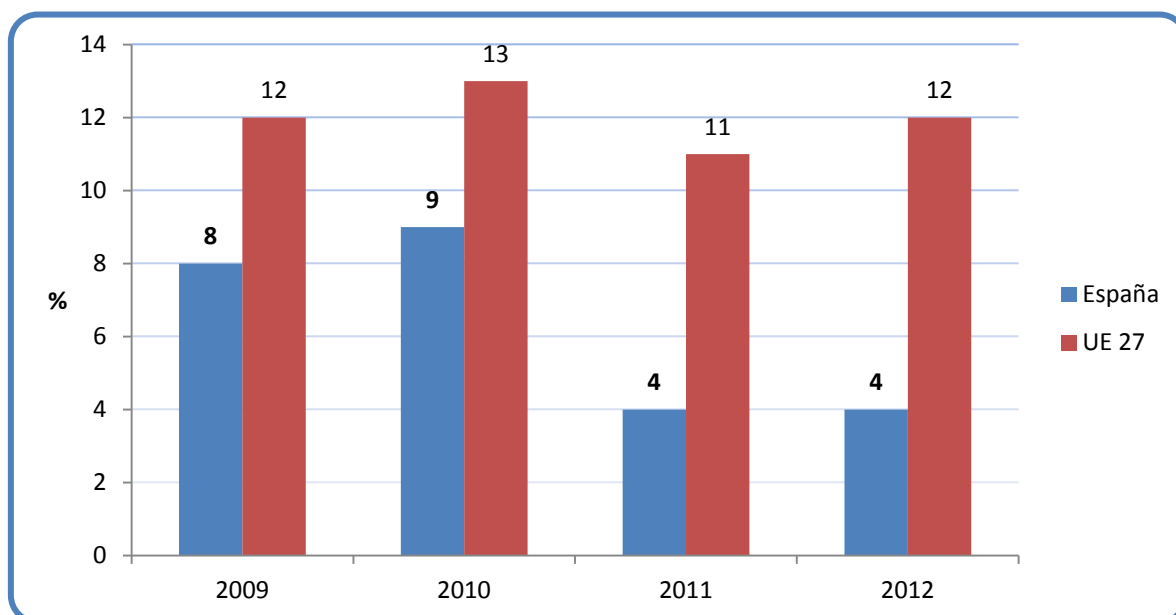
Fuente: Elaboración propia a partir de los indicadores de la Comisión Europea.

Gráfico 16. Porcentaje de empresas que utilizan Internet para solicitar información de las páginas web de la Administración.



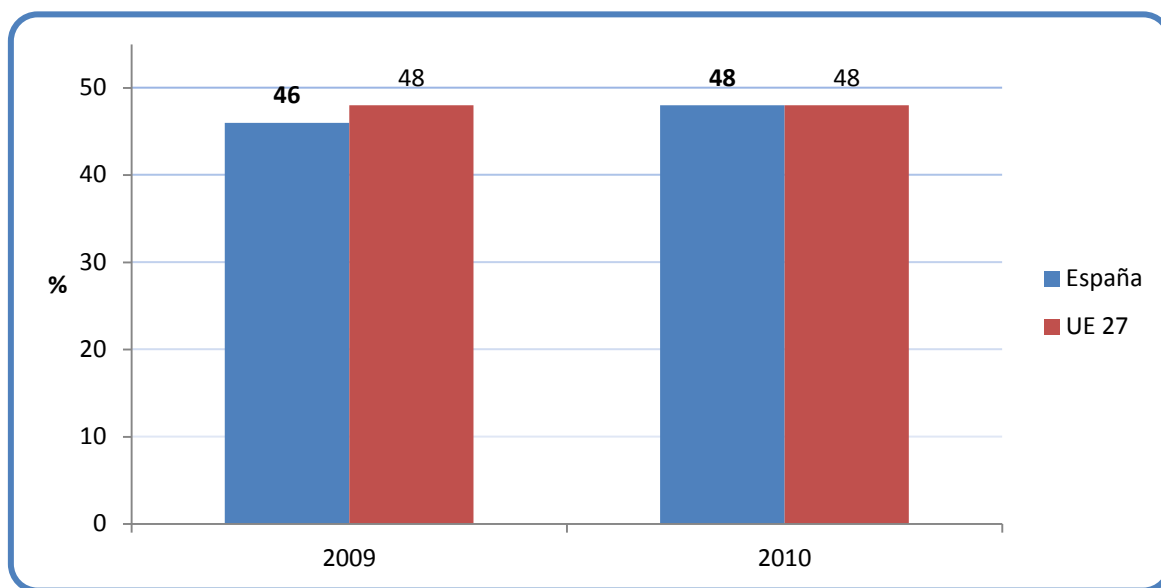
Fuente: Elaboración propia a partir de los indicadores de la Comisión Europea.

Gráfico 17. Porcentaje de empresas que utilizan Internet para presentar una propuesta comercial a licitación pública.



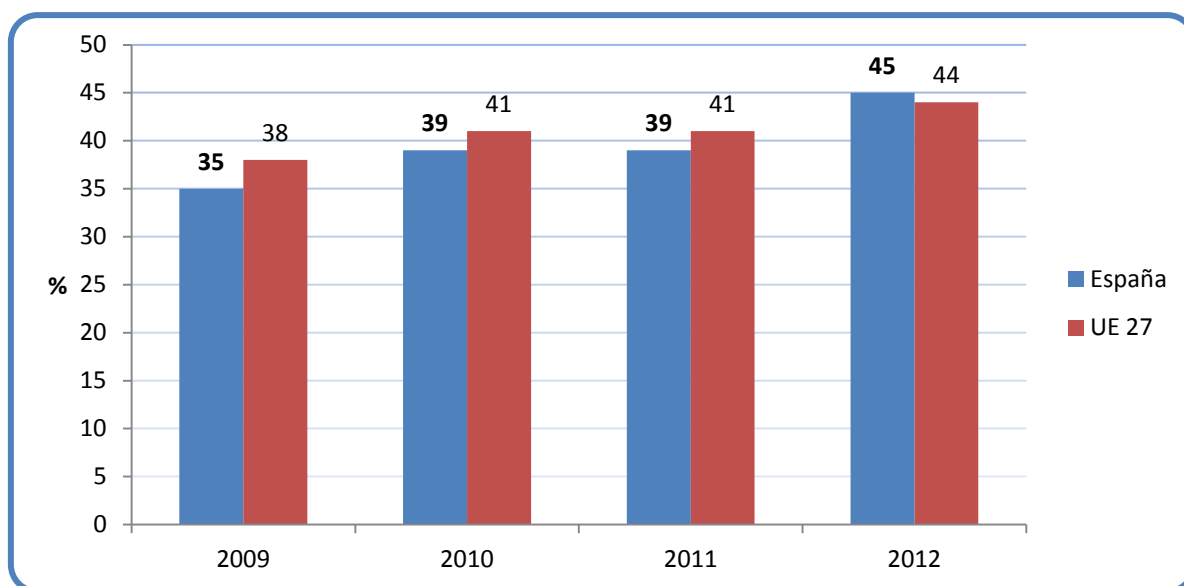
Fuente: Elaboración propia a partir de los indicadores de la Comisión Europea.

Gráfico 18. Porcentaje de empresas que utilizan Internet para el tratamiento de expedientes de manera electrónica.



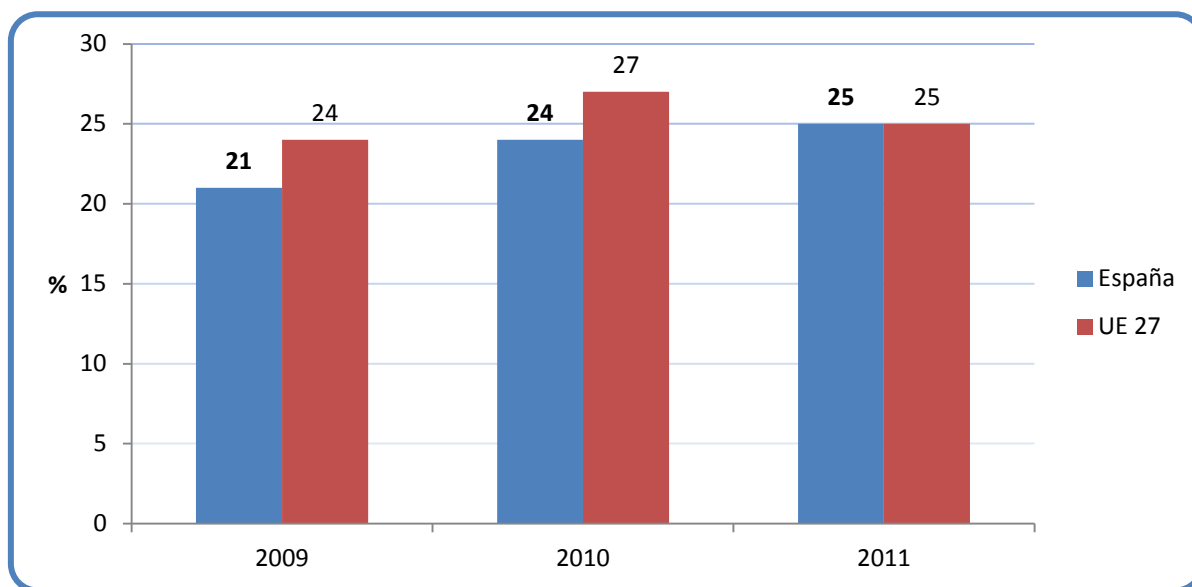
Fuente: Elaboración propia a partir de los indicadores de la Comisión Europea.

Gráfico 19. Porcentaje de particulares que contactan con los Servicios Públicos a través de Internet.



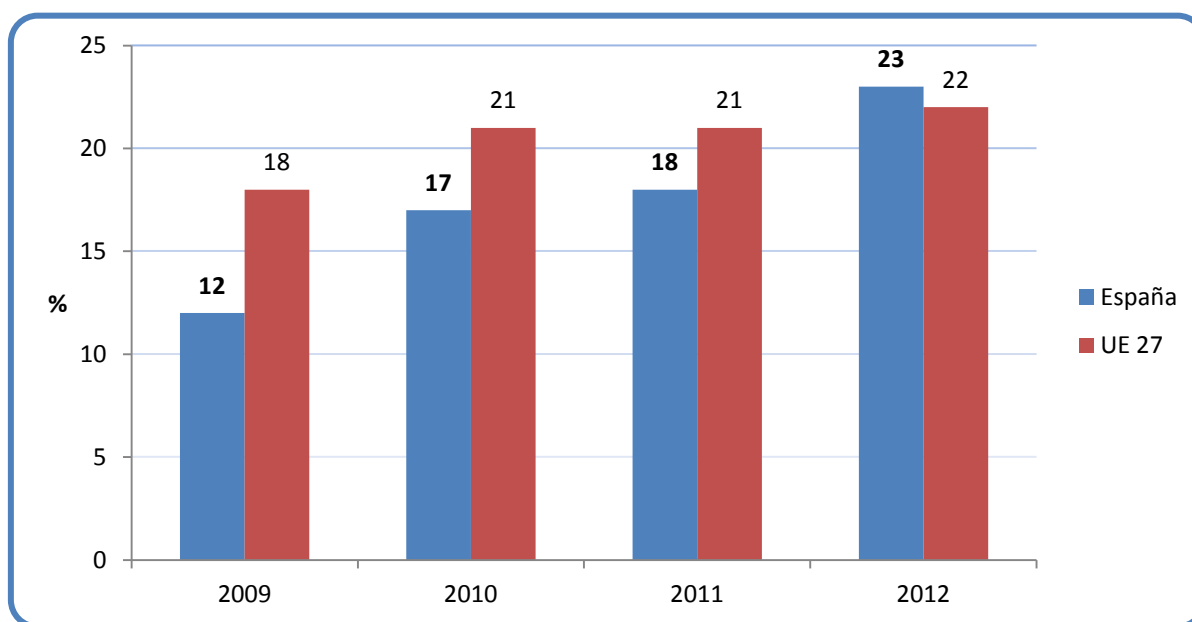
Fuente: Elaboración propia a partir de los indicadores de la Comisión Europea.

Gráfico 20. Porcentaje de particulares que utilizan Internet para descargar formularios oficiales.



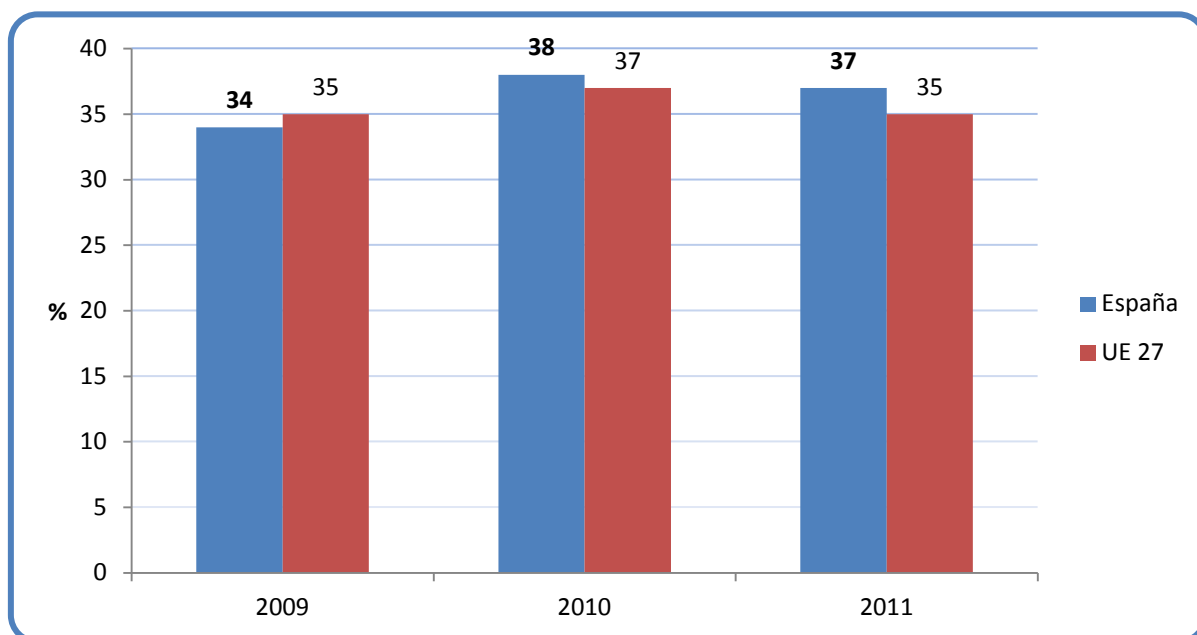
Fuente: Elaboración propia a partir de los indicadores de la Comisión Europea.

Gráfico 21. Porcentaje de particulares que utilizan Internet para enviar formularios cumplimentados.



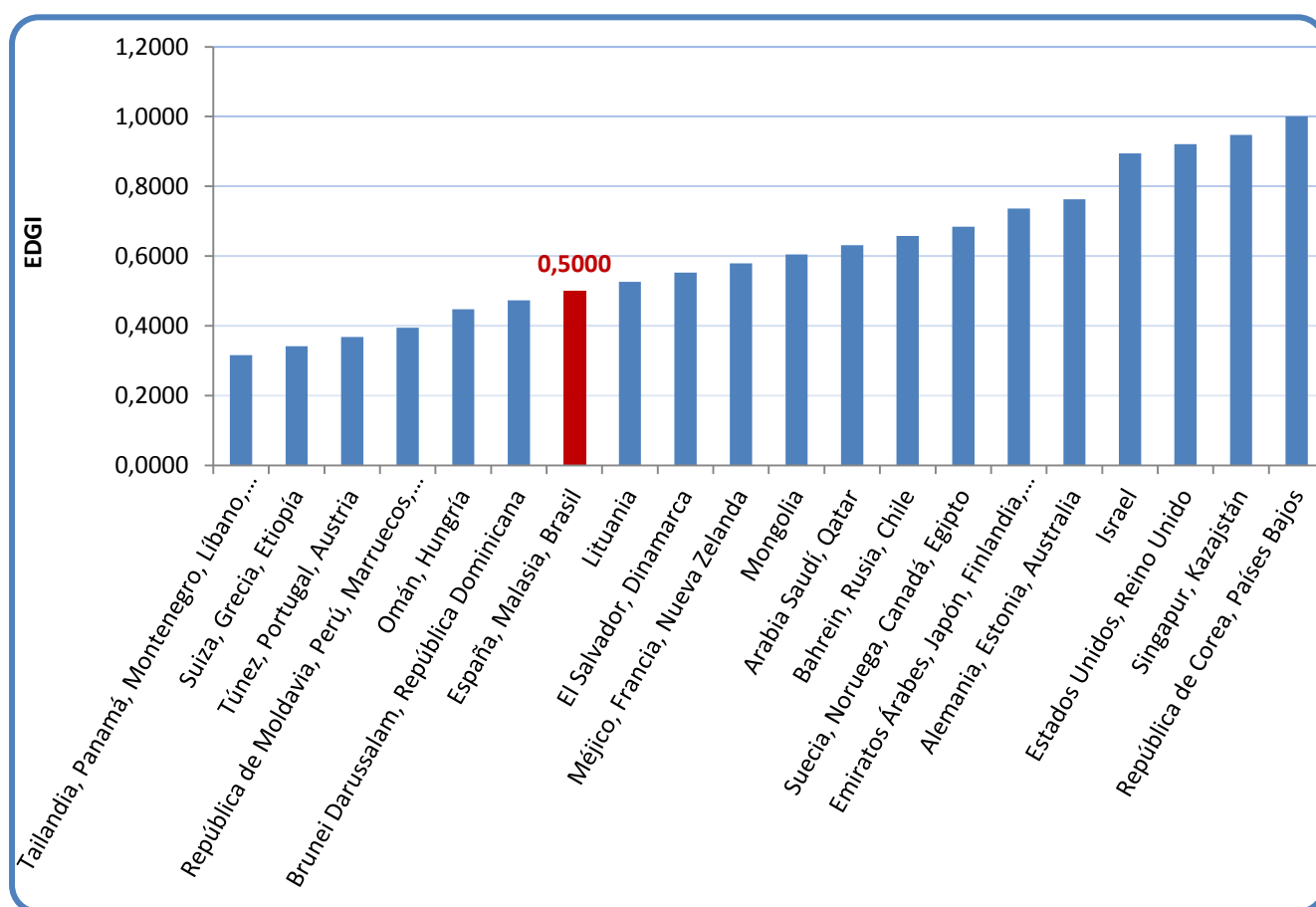
Fuente: Elaboración propia a partir de los indicadores de la Comisión Europea.

Gráfico 22. Porcentaje de particulares que utilizan Internet para solicitar información de las páginas web de la Administración.



Fuente: Elaboración propia a partir de los indicadores de la Comisión Europea.

Gráfico 23. Principales países en Participación Electrónica.



Fuente: Elaboración propia a partir del informe de Naciones Unidas.

2. ANÁLISIS DE LAS PÁGINAS WEB DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESPAÑOLA

Con el objetivo de comprobar qué puntos de los explicados en el Estudio Teórico están presentes y disponibles en las páginas web de las administraciones públicas españolas, se ha realizado un análisis sobre estas.

Debido a la organización territorial de España, el estudio se ha realizado partiendo del Gobierno Central, su Administración General y Ministerios, continuando con los diferentes gobiernos de las 17 Comunidades Autónomas, las 2 Ciudades Autónomas, sus respectivas Provincias (Diputaciones Provinciales, Forales y Cabildos) ¹⁴ y capitales de provincia.

Con esto, se pretende que el estudio englobe todos los niveles de Administración (Estatal, Autonómico y Local).

El total de Administraciones analizadas se puede consultar en la **Tabla 22**. Asimismo, toda la información del estudio se encuentra anexa a este proyecto en formato digital.

Las Comunidades Uniprovinciales y las Diputaciones Provinciales se presentan en la **Tabla 23** y **Tabla 24** respectivamente para su consulta.

El análisis se ha realizado teniendo presente la **Ilustración 24** del Estudio Teórico, en la que se muestra un esquema general de los puntos clave y comunes en la implementación del Gobierno Electrónico y Abierto.

Se parte por lo tanto, de la comprobación de la presencia en la web de cada Administración (Presencia) y los idiomas en los que está disponible la información, y se continúa con los elementos habilitadores basados en las TIC, como son las Redes Sociales y las Aplicaciones Móviles.

La presencia de Sede Electrónica (Transacción), la disponibilidad de portales de Datos Abiertos y Transparencia (Transparencia), apartados de Participación Ciudadana y colaboración o portales propios de Gobierno Abierto, concluyen el análisis.

¹⁴ **Diputación Provincial:** En sentido estricto, el término es hoy empleado sobre todo en España para designar a la institución que se encarga del gobierno y la administración autónoma de una provincia. Foral se corresponde al País Vasco y Navarra, Consell a Baleares y Cabildo a las Islas Canarias.

Tabla 22. Número de Administraciones analizadas en los diferentes niveles.

	NIVEL			
	ESTATAL	AUTONÓMICO	LOCAL	
			Provincial	Municipal
Total de Administraciones analizadas	95	19	43	52

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 23. Comunidades Autónomas Uniprovinciales.

Comunidades Autónomas Uniprovinciales
Cantabria
Comunidad Foral de Navarra
Comunidad de Madrid
Islas Baleares
La Rioja
Principado de Asturias
Región de Murcia

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 24. Diputaciones Provinciales.

Diputaciones Provinciales	
A Coruña	Jaén
Álava (Foral)	León
Albacete	Lérida
Alicante	Lugo
Almería	Málaga
Ávila	Orense
Badajoz	Palencia
Barcelona	Pontevedra
Burgos	Salamanca
Cáceres	Santa Cruz de Tenerife (Cabildo)
Cádiz	Segovia
Castellón	Sevilla
Ciudad Real	Soria
Córdoba	Tarragona
Cuenca	Teruel
Gerona	Toledo
Las Palmas (Cabildo)	Valencia
Granada	Valladolid
Guadalajara	Vizcaya
Guipuzcoa (Foral)	Zamora
Huelva	Zaragoza
Huesca	

Fuente: Elaboración propia.

2.1 Presencia en la Web e Idiomas Disponibles

La Presencia en la red, es el primer paso a cubrir a la hora de implantar el Gobierno Electrónico y también es un punto básico para la consecución del Gobierno Abierto. El análisis de esta presencia por parte de las Administraciones Públicas españolas se presenta en la siguiente tabla.

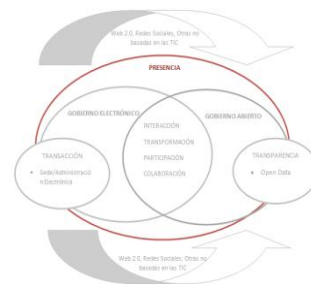


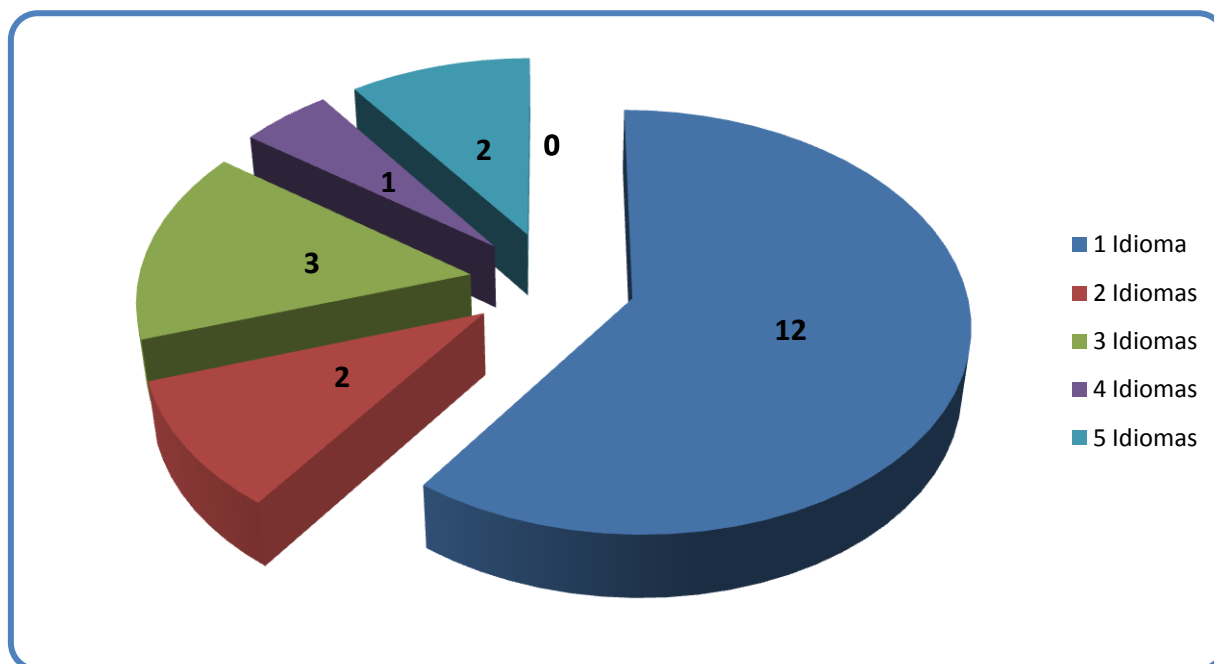
Tabla 25. Porcentaje de presencia en la Web de las Administraciones Públicas.

	NIVEL					
	ESTATAL		AUTONÓMICO		LOCAL	
	AGE		CCAA		Provincial	Municipal
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
PRESENCIA DE PÁGINAS WEB	17	100	19	100	41	95
					50	96

Fuente: Elaboración propia

La cantidad de idiomas en los que está disponible la información en estas páginas a nivel Estatal (Gobierno Central) y Autonómico (Comunidades Autónomas) se muestra en el [Gráfico 24](#); Por su parte, los idiomas presentes en cada una de ellas se pueden consultar en la [Tabla 26](#).

Gráfico 24. Número de idiomas disponibles en las páginas web del Gobierno Central y Comunidades Autónomas.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 26. Idiomas disponibles en las Páginas web.

	Número de Idiomas	Idiomas/ Dialectos Disponibles
Gobierno Central	5	Castellano, Catalán, Euskera, Gallego, Inglés
Andalucía	1	Castellano
Aragón	1	Castellano
Cantabria	1	Castellano
Castilla La Mancha	1	Castellano
Castilla y León	1	Castellano
Cataluña	3	Castellano, Catalán, Inglés
Ceuta	1	Castellano
Comunidad de Madrid	1	Castellano
Comunidad Foral de Navarra	4	Castellano, Euskera, Francés, Inglés
Comunidad Valenciana	3	Castellano, Valenciano, Inglés
Extremadura	1	Castellano
Galicia	2	Castellano, Gallego
Islas Baleares	5	Castellano, Catalán, Inglés, Francés, Alemán
Islas Canarias	1	Castellano
La Rioja	1	Castellano
Melilla	1	Castellano
País Vasco	2	Castellano, Euskera
Principado de Asturias	3	Castellano, Inglés, Bable
Región de Murcia	1	Castellano

Fuente: Elaboración propia.

2.2. Redes Sociales y Aplicaciones Móviles

A continuación se analiza la presencia de Elementos Habilitadores TIC, como son las Redes Sociales o las Aplicaciones Móviles, en las páginas web de las Administraciones Públicas.

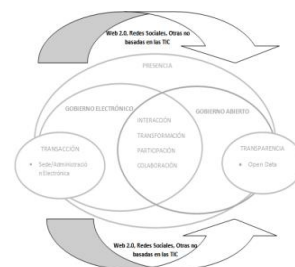
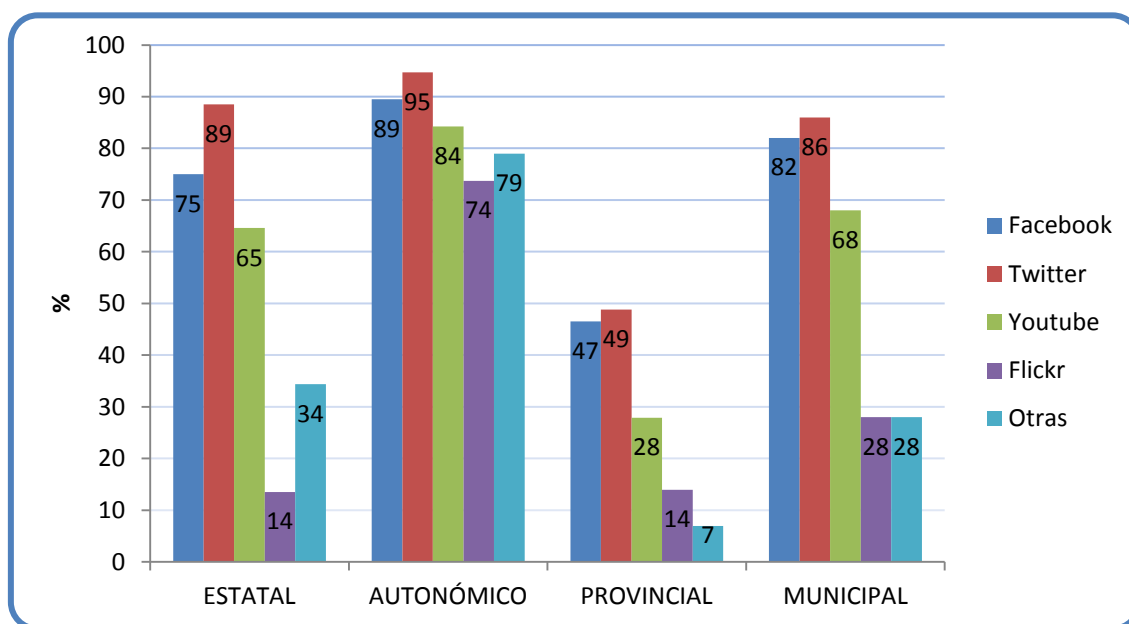


Tabla 27. Redes Sociales utilizadas por las Administraciones Públicas.

REDES SOCIALES	NIVEL							
	ESTATAL		AUTONÓMICO		LOCAL			
	AGE		CCAA		Provincial		Municipal	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Facebook	72	75	17	89	20	47	44	85
Twitter	85	89	18	95	21	49	43	83
Youtube	62	65	16	84	12	28	34	65
Flickr	13	14	14	74	6	14	14	27
Otras	33	34	15	79	3	7	14	27

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 25. Redes Sociales utilizadas por las Administraciones Públicas.

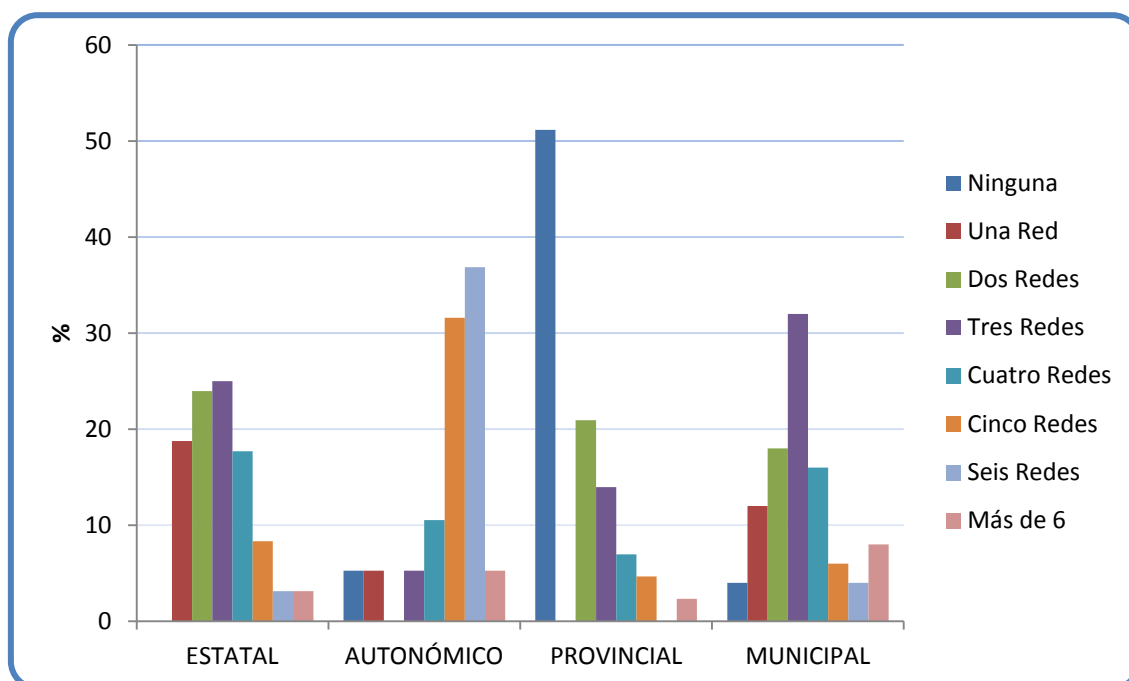


Fuente: Elaboración propia.

Tabla 28. Combinaciones de uso de Redes Sociales en las Administraciones Públicas.

	NIVEL							
	ESTATAL		AUTONÓMICO		LOCAL			
	AGE		CCAA		Provincial		Municipal	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ninguna red	0	0	1	5	22	51	2	4
Una red	18	19	1	5	0	0	6	12
Dos redes	23	24	0	0	9	21	9	18
Tres redes	24	25	1	5	6	14	16	32
Cuatro redes	17	18	2	11	3	7	8	16
Cinco redes	8	8	6	32	2	5	3	6
Seis redes	3	3	7	37	0	0	2	4
Más de seis redes	3	3	1	5	1	2	4	8
PRESENCIA TOTAL		100		95		49		96

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 26. Combinaciones de uso de Redes Sociales en las Administraciones Públicas.

Fuente: Elaboración propia.

Analizando la [Tabla 28](#) y el [Gráfico 26](#), se comprueba que en el caso de las Administraciones Públicas Autonómicas, el número de Redes Sociales utilizadas es bastante elevado. En el 85% de los casos se utilizan más de tres Redes siendo seis, el caso más numeroso. Sin embargo, a nivel Local ocurre justo al contrario.

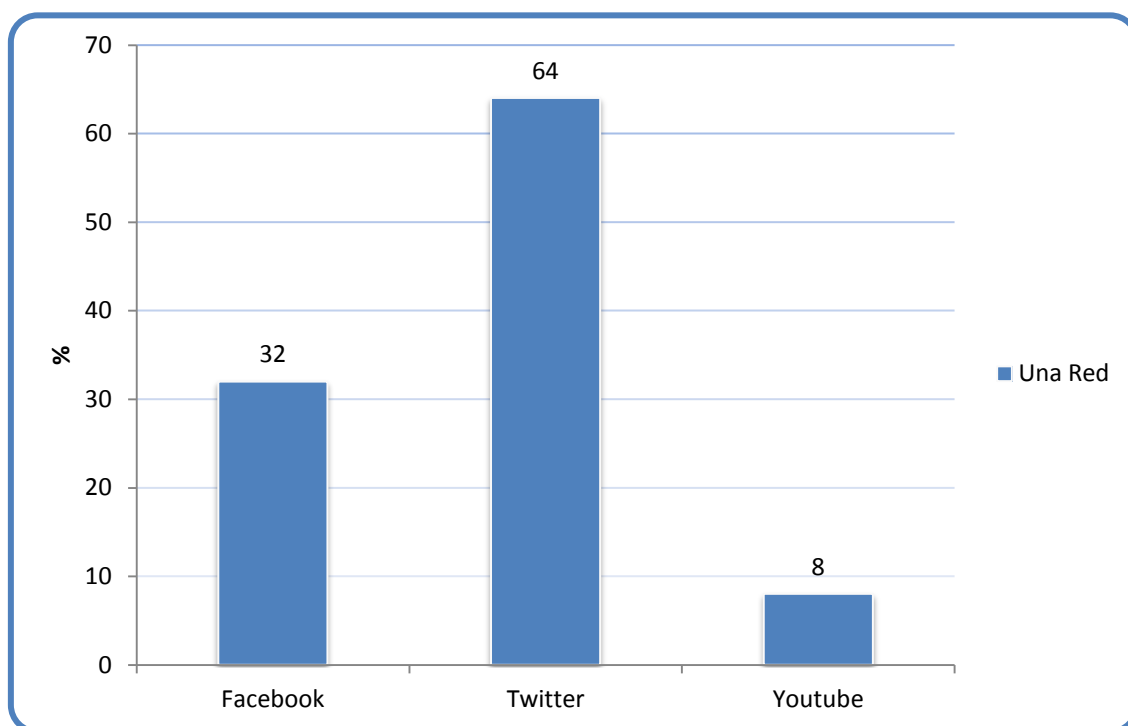
Las Diputaciones Provinciales presentan muy poca penetración, el 71% dispone de menos de tres Redes y un 51% no presenta Red alguna.

A nivel municipal, el grueso se encuentra por debajo de las cuatro Redes (67%) siendo la combinación de tres redes la más numerosa (31%)

Como se muestra en los siguientes gráficos, Twitter es la red preferida por las Administraciones Públicas a nivel Estatal, Autonómico y Local.

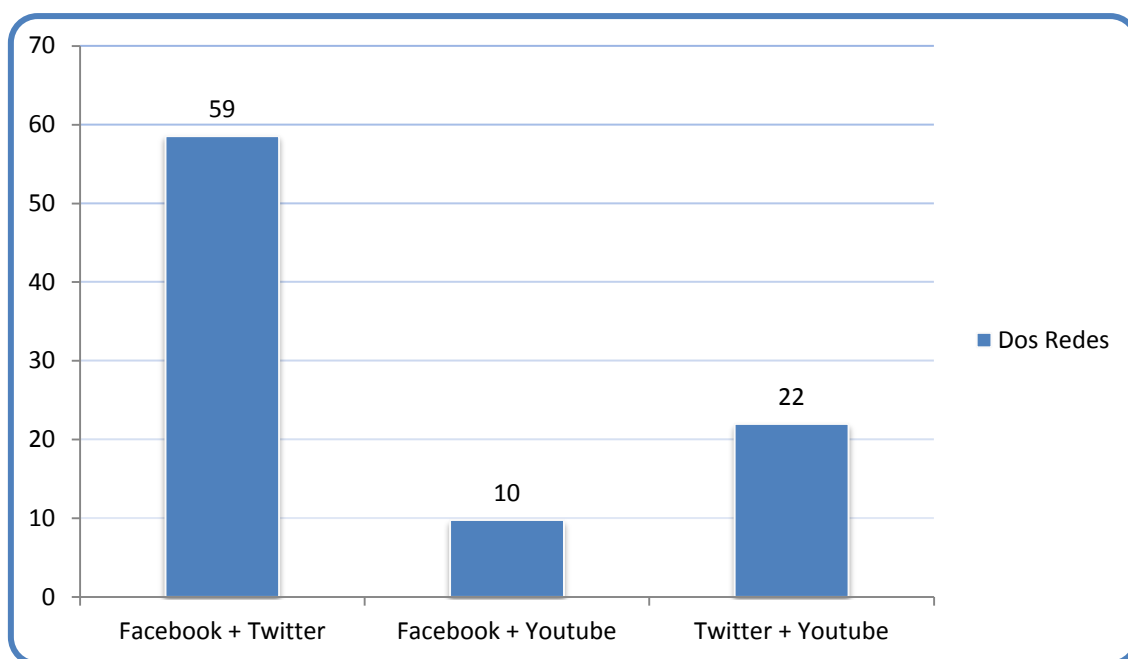
En el caso de utilizarse sólo una Red, esta es la elegida en un 64% de los casos. Le sigue Facebook con un 32% y Youtube con un 8%.

Gráfico 27. Preferencia de las Administraciones Públicas cuando sólo se utiliza una Red.



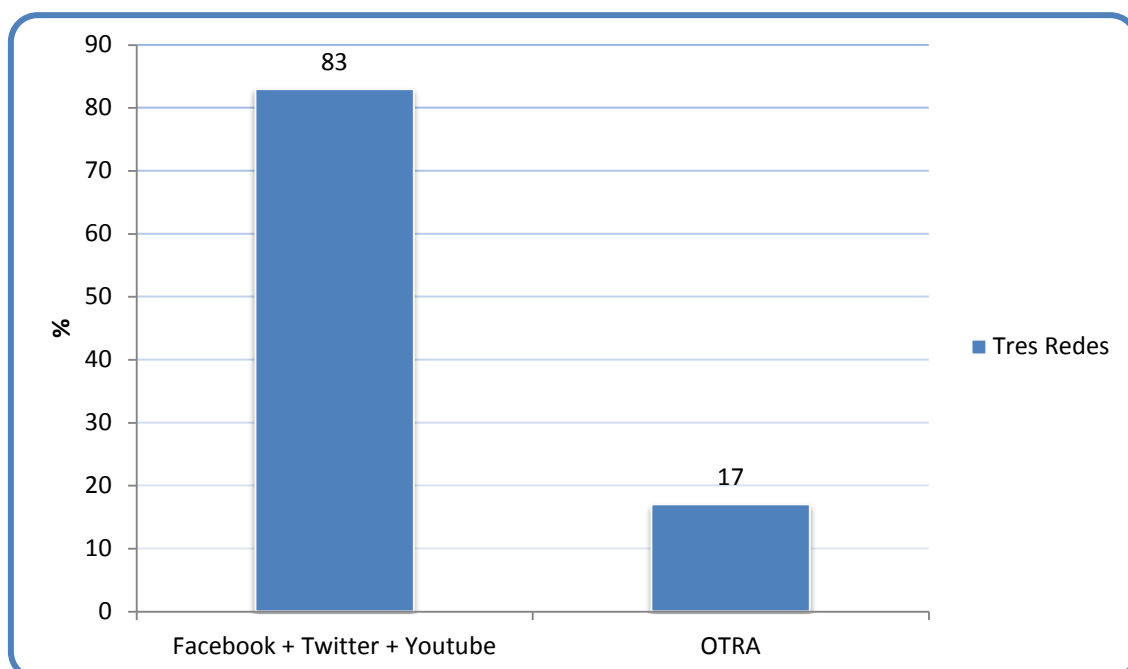
Fuente: Elaboración propia.

Cuando las Administraciones Públicas utilizan sólo dos Redes Sociales, Facebook, Twitter y Youtube engloban todas las posibles combinaciones, siendo Facebook + Twitter la preferida en un 59% de los casos.

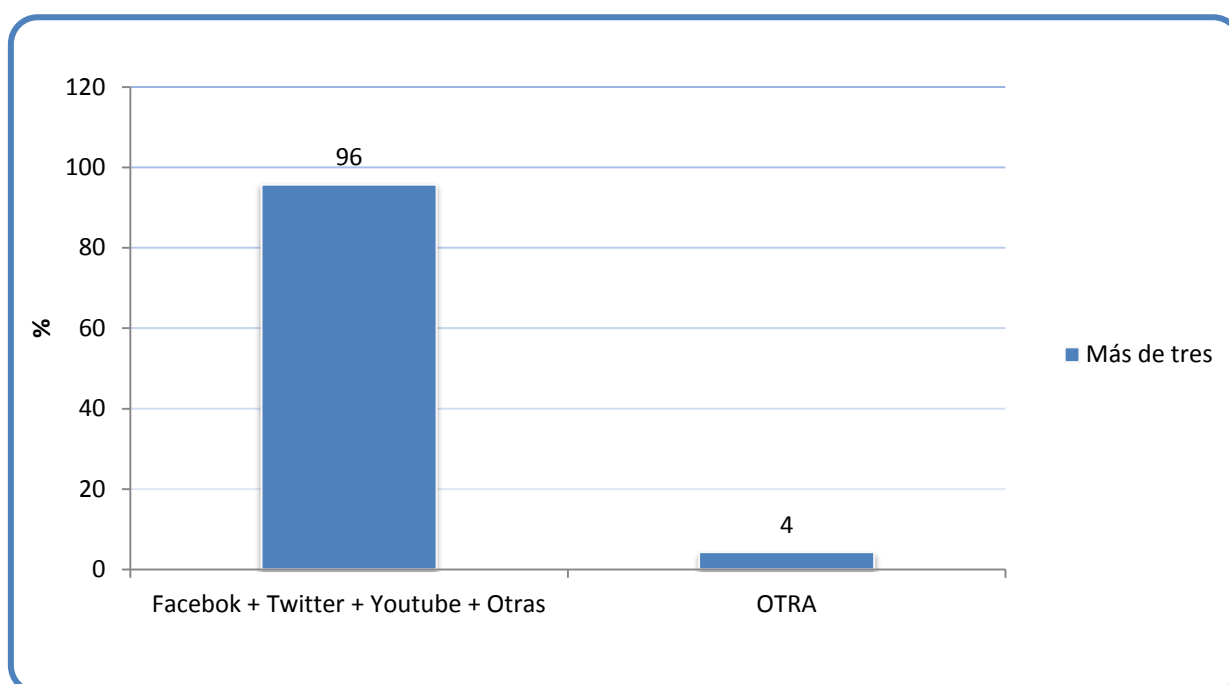
Gráfico 28. Preferencia de las Administraciones Públicas cuando se utilizan dos Redes.

Fuente: Elaboración propia.

La combinación Facebook + Twitter + Youtube es predominante cuando se eligen tres o más plataformas para la difusión de información, (Gráfico 29 y Gráfico 30).

Gráfico 29. Preferencia de las Administraciones Públicas cuando se utilizan tres Redes.

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 30. Preferencia de las Administraciones Públicas cuando se utilizan más de tres Redes.

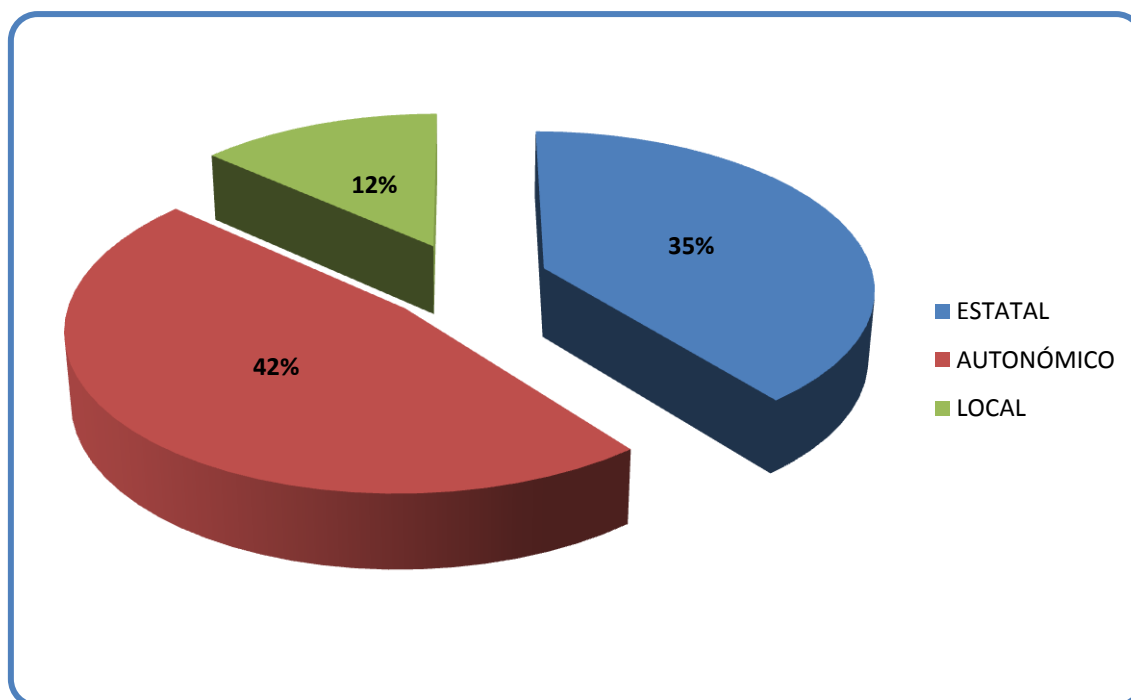
Fuente: Elaboración propia.

En lo que coinciden todas las organizaciones es en que el tipo de mensaje no está modificado sustancialmente por el tipo de plataforma en que se presenta. La función fundamental es la de transmitir información mejorando la Transparencia pero el diálogo colectivo no se ha introducido.

Tabla 29. Aplicaciones Móviles en las Administraciones Públicas.

	NIVEL							
	ESTATAL		AUTONÓMICO		LOCAL			
	AGE		CCAA		Provincial		Municipal	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Aplicaciones Móviles	6	35	8	42	0	0	6	12

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 31. Aplicaciones Móviles en las Administraciones Públicas.

Fuente: Elaboración propia.

Después de observar este análisis cabría esperar que aquellas organizaciones más próximas al ciudadano, como son las administraciones locales, tendrían un mayor grado de penetración de las herramientas 2.0, pero los resultados obtenidos no corroboran al cien por cien esta hipótesis.

Son las administraciones a nivel estatal las que presentan una distribución más destacable. Las Organizaciones vinculadas están presentes en un 100% de los casos y en un 81% utilizan al menos dos Redes Sociales. En el caso de las Comunidades Autónomas ocurre algo parecido, su nivel de penetración es del 95% y en un 90% se utilizan más de dos Redes.

A nivel Local no existe heterogeneidad en los resultados. Mientras que a nivel Municipal la presencia alcanza el 96% a nivel Provincial es sólo del 49%. El uso de al menos dos plataformas en el primero de los casos es del 84% y en el segundo del 49% coincidente con la presencia total.

En el caso de las Aplicaciones Móviles es también a nivel Estatal y Autonómico donde se encuentra mayor disponibilidad de estas herramientas. Un 77% de las aplicaciones actuales se corresponden a estos niveles y sólo un 12% al nivel Local.

Por lo tanto, la adopción de estas tecnologías está siendo implementada en los niveles jerárquicos superiores de la Administración, si bien cabría esperar lo contrario.

2.3 Transacción. Sede Electrónica.

La Sede Electrónica, derecho para los ciudadanos reconocido por la Ley 11/2007, es el elemento clave en la etapa de Transacción.

No todos los sitios web de las Administraciones disponen de un portal exclusivo de Sede Electrónica. Algunas, ofrecen algunos trámites en su propia página o se encuentran desarrollando este portal. El análisis realizado en este punto se centra en descubrir qué Administraciones disponen de un portal propio de Sede o Administración Electrónica.

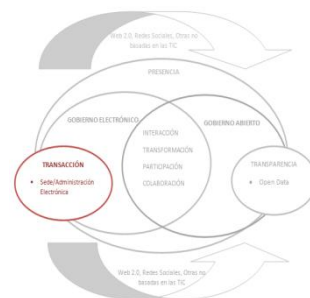
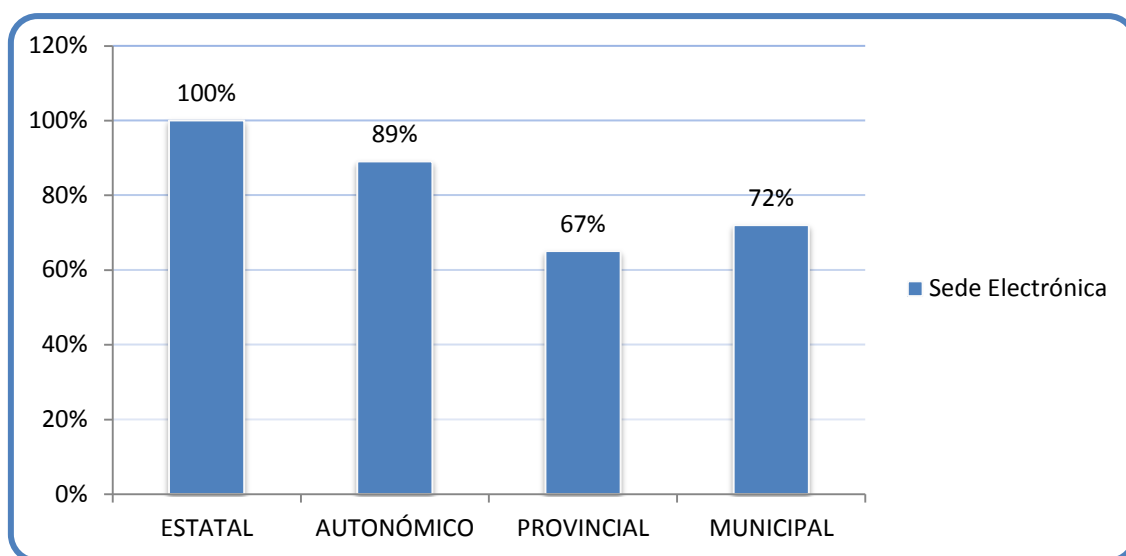


Tabla 30. Portales de Sede Electrónica en las Administraciones Públicas.

	NIVEL					
	ESTATAL		AUTONÓMICO		LOCAL	
	AGE		CCAA		Provincial	Municipal
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Sede Electrónica	15 ¹⁵	100	17	89	29	67
					36	72

Fuente: Elaboración propia.

¹⁵ Se han tenido en cuenta el Gobierno Central y Ministerios.

Gráfico 32. Portales de Sede Electrónica en las Administraciones Públicas.

Fuente: Elaboración propia.

2.4. Interacción

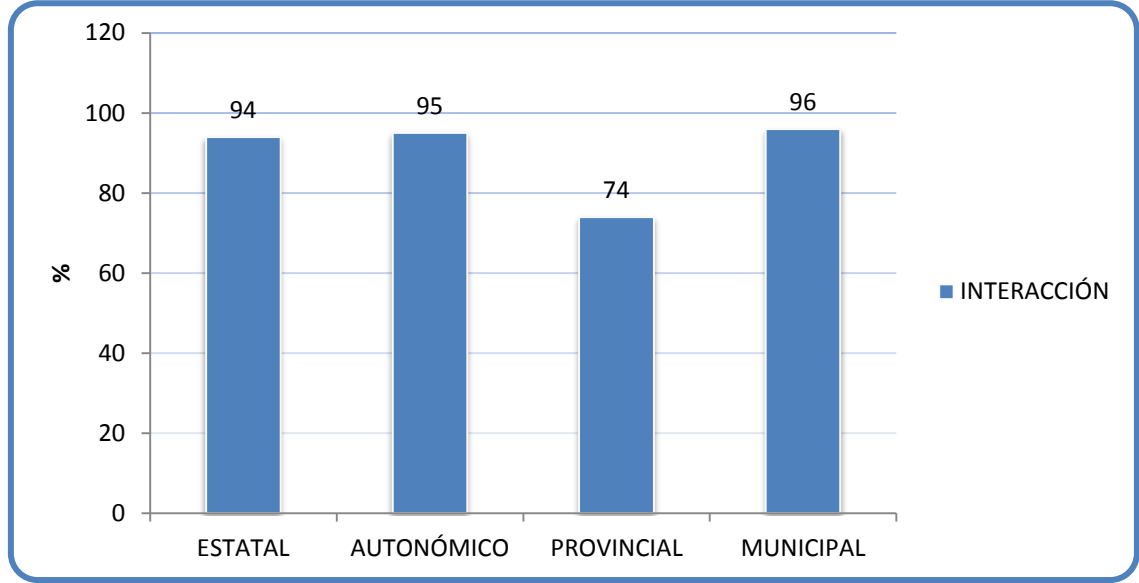
Los mecanismos de Interacción son principales a la hora de establecer una primera comunicación con las Administraciones Públicas. Buzones de sugerencias, quejas o reclamaciones, blogs o directorios de emails son algunos de ellos y su presencia en las webs de la Administración se presenta a continuación.

Tabla 31. Mecanismos de Interacción en las Administraciones Públicas.

	NIVEL							
	ESTATAL		AUTONÓMICO		LOCAL			
	AGE		CCAA		Provincial		Municipal	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mecanismos de Interacción	15	94	18	95	32	74	48	96

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 33. Mecanismos de Interacción en las Administraciones Públicas.



Fuente: Elaboración propia.

2.5. Transparencia. Open Data.

La Transparencia representa uno de los pilares fundamentales en el Gobierno Abierto. La existencia de portales o apartados de Datos Abiertos en las Administraciones fomentan la apertura y Transparencia Administrativa.

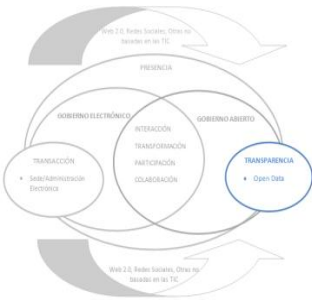
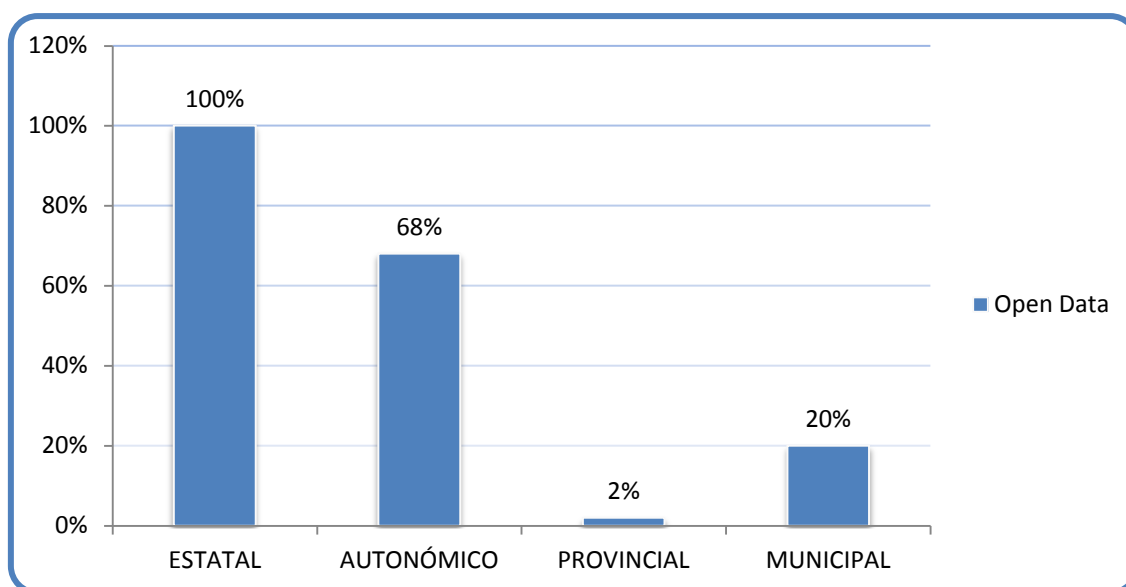


Tabla 32. Open Data en las Administraciones Públicas.

	NIVEL							
	ESTATAL		AUTONÓMICO		LOCAL			
	AGE		CCAA		Provincial		Municipal	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Open Data	1	100	13	68	1	2	10	20

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 34. Open Data en las Administraciones Públicas.

Fuente: Elaboración propia.

A nivel Estatal existe un único portal de Datos Abiertos y en él están incluidos los datos de todos los Ministerios analizados. Algunos de estos Ministerios (27%) incluyen un enlace directo a su propio catálogo de datos.

Aunque por parte de los gobiernos autonómicos se insta a las diputaciones al desarrollo de mecanismos de Open Data propios, el retraso en este tema por parte de estas es evidente. Aquellas Diputaciones pertenecientes a Autonomías con Catálogo de Datos Abiertos incluyen su información en estos. De las restantes, sólo se ha encontrado una que esté llevando a cabo una iniciativa propia, la Diputación de Alicante.

En lo que respecta al nivel Provincial se puede comprobar el retraso de las Diputaciones en este tema aunque cabe destacar que los datos de algunas de ellas se encuentran incluidos en los portales autonómicos. Las provincias que no pertenecen a Comunidades Autónomas con iniciativas de Open Data

Esto no ocurre a nivel de Ayuntamientos, en donde se está convirtiendo poco a poco en norma la instauración de portales propios. Hay que mencionar que **existen otras dos iniciativas importantes de Open Data a nivel Municipal y que no se encuentran en este análisis al no ser capitales de Provincia. Estos son los Ayuntamientos de Gijón y Badalona.**

Tabla 33. Iniciativas de Open Data a nivel Autonómico y Municipal.

Iniciativas Open Data	Comunidades Autónomas	Ayuntamientos
	Andalucía	Badalona
	Aragón	Barcelona
	Castilla La Mancha	Cáceres
	Castilla y León	Córdoba
	Cataluña	Gijón
	Comunidad Foral de Navarra	Lérida
	Extremadura	Málaga
	Galicia	Málaga
	Islas Baleares	Pamplona
	Islas Canarias	Santander
	La Rioja	Sevilla
	País Vasco	Valladolid
	Principado de Asturias	Zaragoza

Fuente: Elaboración propia.

Aunque la mayoría de portales todavía no hayan implementado iniciativas de Open Data, si incluyen apartados de Transparencia con información general y presupuestaria.

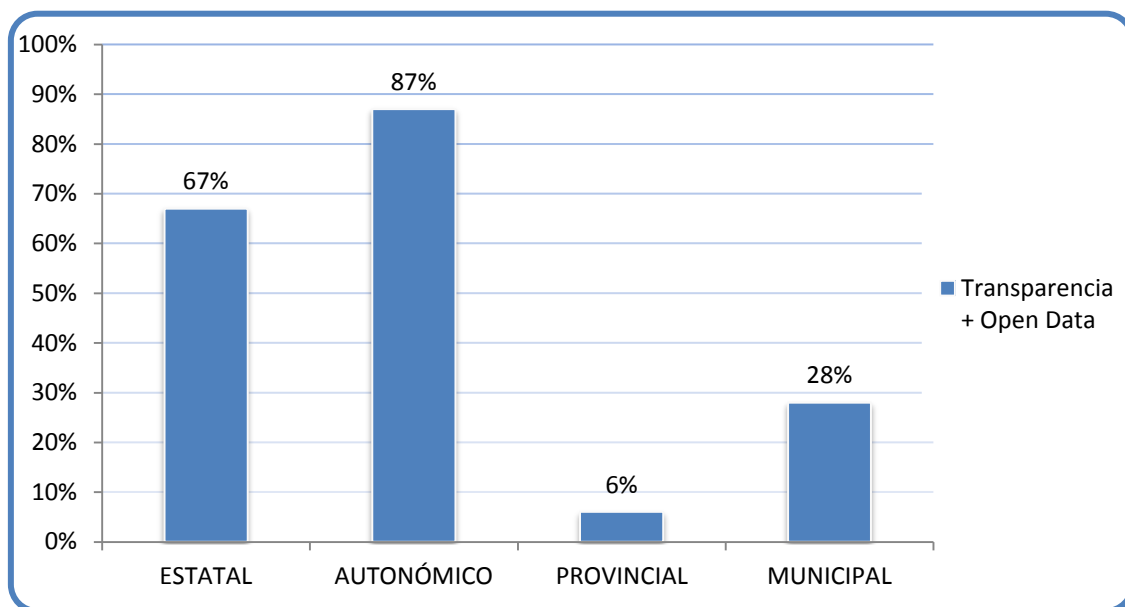
Tabla 34. Transparencia en las Administraciones Públicas.

	NIVEL							
	ESTATAL		AUTONÓMICO		LOCAL			
	AGE		CCAA		Provincial		Municipal	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Transparencia	3	18	15	79	17	40	32	64
Open Data + Transparencia	2	67	13	87	1	6	9	28

Fuente: Elaboración propia.

En la primera fila de la **Tabla 34** se indican el número y porcentaje de Administraciones que tienen apartados de Transparencia en sus Webs. El porcentaje de estas que también tienen Portal de Datos Abiertos se representa en la segunda fila y en el **Gráfico 35**.

Gráfico 35. Open Data + Transparencia en las Administraciones Públicas.



Fuente: Elaboración propia.

Estos datos aportan una conclusión clara: Los mayores y más completos avances se están realizando a nivel Estatal y Autonómico.

Además de la “*Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno*” a nivel Estatal comentada en el Punto 5 de este proyecto, algunas Comunidades autónomas han elaborado o se encuentran en proceso de elaborar su propia Ley de Transparencia con la ayuda de la ciudadanía.

Tabla 35. Leyes de Transparencia en Comunidades Autónomas.

	En Proceso	Aprobada
Leyes de Transparencia	<p>Andalucía</p> <p>Castilla y León</p> <p>Cataluña</p> <p>Islas Baleares</p> <p>Islas Canarias</p> <p>País Vasco</p> <p>Principado de Asturias</p>	<p>Comunidad Foral de Navarra</p> <p>Extremadura</p> <p>Galicia</p>

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 36. Ranking en Transparencia en Comunidades Autónomas.

	Comunidades Autónomas	Ranking	Índice
Índices Globales de Transparencia	País Vasco	1	97,5
	La Rioja		
	Cantabria	3	95,0
	Andalucía	4	92,5
	Navarra	5	91,3
	Castilla y León	6	90,0
	Galicia		
	Extremadura	8	87,5
	Islas Baleares	9	83,8
	Cataluña	10	78,8
	Aragón	11	75,0
	Comunidad de Madrid	12	72,5
	Principado de Asturias	13	66,3
	Islas Canarias	14	63,8
	Comunidad Valenciana		
	Castilla La Mancha	16	58,8
	Región de Murcia	17	55,0

Fuente: Elaboración propia a partir de Transparencia Internacional España.

Tabla 37. Primeros y últimos puestos en Transparencia en Ayuntamientos de España.

	Ayuntamientos	Ranking	Índice
Primeros puestos	Bilbao	1	100,0
	Gijón	1	100,0
	Oviedo	1	100,0
	Burgos	9	98,8
	Albacete	10	97,5
	Murcia	10	97,5
Últimos puestos	Ávila	88	48,8
	Córdoba	90	46,3
	Toledo	92	40,0
	Cáceres	94	35,0
	Granada	96	33,8
	Zamora	96	33,8
	Almería	100	31,3
	Badajoz	101	30,0
	Valencia	101	30,0
	Jaen	103	28,8
	Huelva	106	20,0
	Teruel	109	16,3
	Ciudad Real	110	15,0

Fuente: Elaboración propia a partir de Transparencia Internacional España.

2.6. Participación y Colaboración Ciudadana

En este apartado se presenta el número y porcentaje de Administraciones con presencia de apartados o portales de Participación y Colaboración Ciudadana.

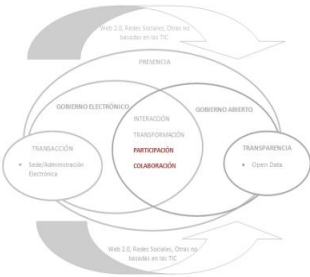
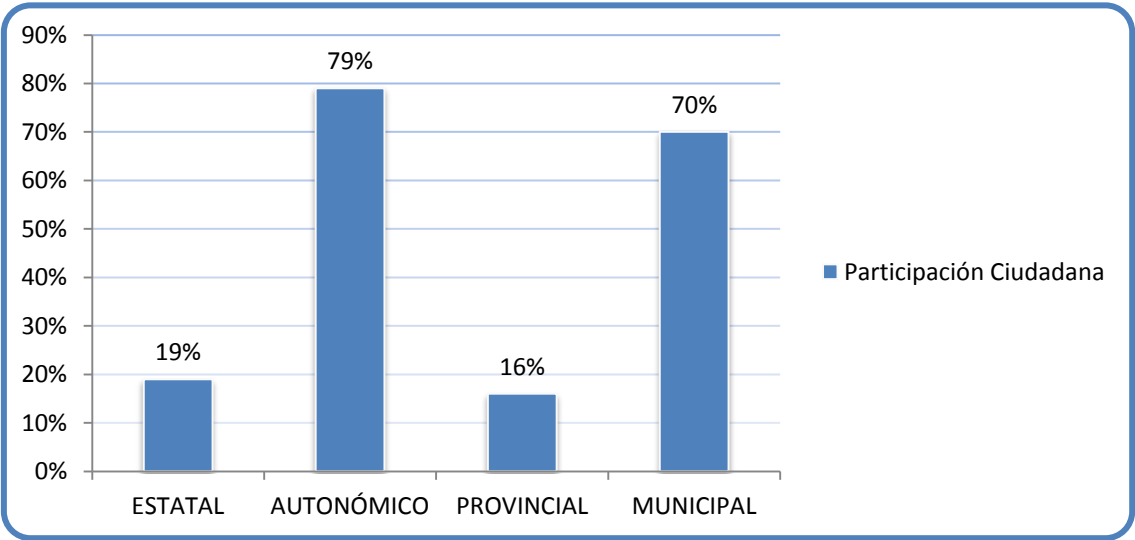


Tabla 38. Participación y Colaboración ciudadana.

	NIVEL							
	ESTATAL		AUTONÓMICO		LOCAL			
	AGE		CCAA		Provincial		Municipal	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Participación y Colaboración Ciudadana	3	19	15	79	7	16	35	70

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 36. Mecanismos de Participación y Colaboración ciudadana.



Fuente: Elaboración propia.

En este caso, los mayores porcentajes de apartados de Participación y Colaboración ciudadana se presentan a nivel Autonómico y Municipal. Sin embargo, en la mayor parte de los casos esta presencia es sólo informativa y la participación y colaboración real de la ciudadanía no se ha introducido.

2.7. Gobierno Abierto

El último paso se corresponde con la implantación de portales específicos de Gobierno Abierto que incluyan los puntos anteriores. Actualmente son pocas las iniciativas llevadas a cabo en España.

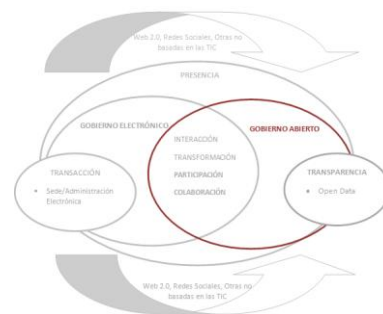


Tabla 39. Portales de Gobierno Abierto en las Administraciones Públicas.

	NIVEL							
	ESTATAL		AUTONÓMICO		LOCAL			
	AGE		CCAA		Provincial		Municipal	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Portales de Gobierno Abierto	0	0	3	16	0	0	1	2

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 40. Comunidades y Ayuntamientos con portales de Gobierno Abierto.

	Comunidades Autónomas	Ayuntamientos
Portales Gobierno Abierto	Castilla y León Comunidad Foral de Navarra País Vasco	Zaragoza

Fuente: Elaboración propia.

Es en los casos en los que existen plataformas de Gobierno Abierto en los que se acepta y fomenta la Participación y Colaboración ciudadana de forma continua.

Algunas Administración incluyen en su página web todos los apartados que conforman el Gobierno Abierto a falta de crear una página propia que los unifique y en los que se fomente y acepte la Participación como último paso para conseguir un verdadero Gobierno Abierto.

Tabla 41. Potenciales portales de Gobierno Abierto en España.

Potenciales Portales de Gobierno Abierto			
Comunidades Autónomas	% ¹⁶	Ayuntamientos	% ¹⁷
Andalucía	63	Córdoba	18
Aragón		Málaga	
Castilla La Mancha		Sevilla	
Cataluña		Valladolid	
Extremadura		Barcelona	
Galicia		Lérida	
Islas Baleares		Cáceres	
Islas Canarias		Santander	
La Rioja		Pamplona	
Principado de Asturias			

Fuente: Elaboración propia.

3. ENCUESTA A LA ADMINISTRACIÓN Y A LA CIUDADANÍA

En este punto se expondrán los resultados obtenidos en dos encuestas.

En un primer lugar, se ha realizado una encuesta a la ciudadanía para comprobar el nivel de conocimiento que se tiene en general sobre el Gobierno Abierto, el nivel de uso de la Administración Electrónica y la opinión sobre la posibilidad de que se llegue a instaurar y la voluntad de participación.

En segundo lugar, se ha analizado el nivel de implantación e implicación de las Administraciones Públicas en estos temas.

En el primer caso, los ciudadanos se han mostrado muy participativos y con un alto nivel de colaboración en la realización del Estudio.

Sin embargo, la colaboración por parte de las Administraciones ha dejado mucho que desear. Esto puede ser un indicador claro del bajo nivel de Interacción, Colaboración y Participación del Sector Público con relación a los ciudadanos.

Con el fin de poder comparar los resultados y debido a la poca participación que han mostrado las Administraciones Públicas se ha utilizado una encuesta ya realizada y recogida en el XVII Congreso de Ingeniería de Organización celebrado del 10 al 12 de Julio en Valladolid.

¹⁶ Se refiere al porcentaje sobre el total de Administraciones sin Gobierno Abierto.

¹⁷ Se refiere al porcentaje sobre el total de Administraciones sin Gobierno Abierto.

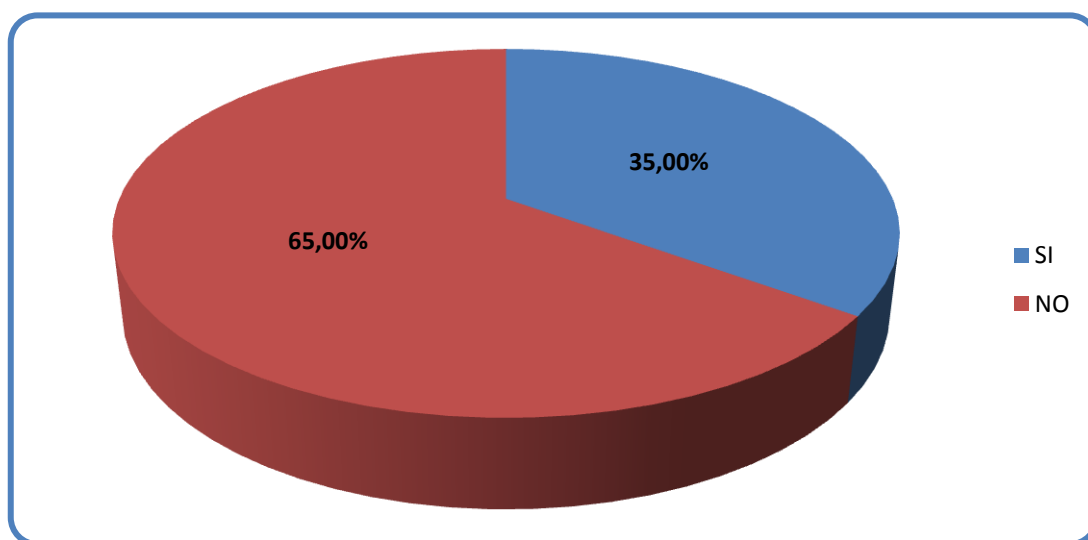
3.1. Encuesta a la Ciudadanía.

Estudio realizado a 61 personas, tanto a pie de calle como a través de Internet, con edades comprendidas entre los 16 y 88 años.

I: CONOCIMIENTO DE LA TERMINOLOGÍA Y USO

I.1 Gobierno Electrónico.

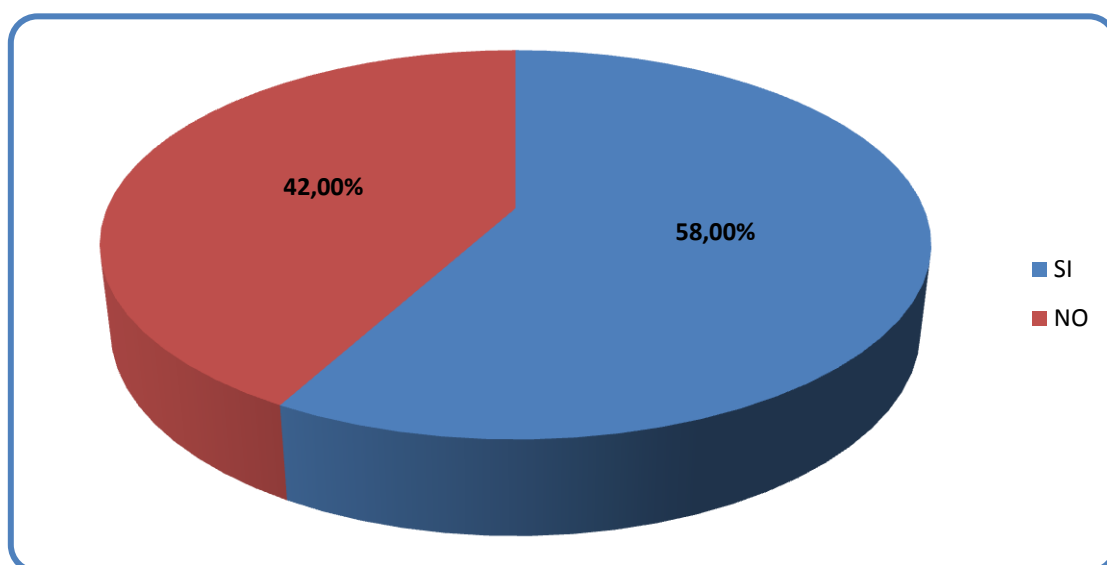
Gráfico 37. ¿Conoce a qué se hace referencia cuando se habla de Gobierno Electrónico?



Fuente: Elaboración propia.

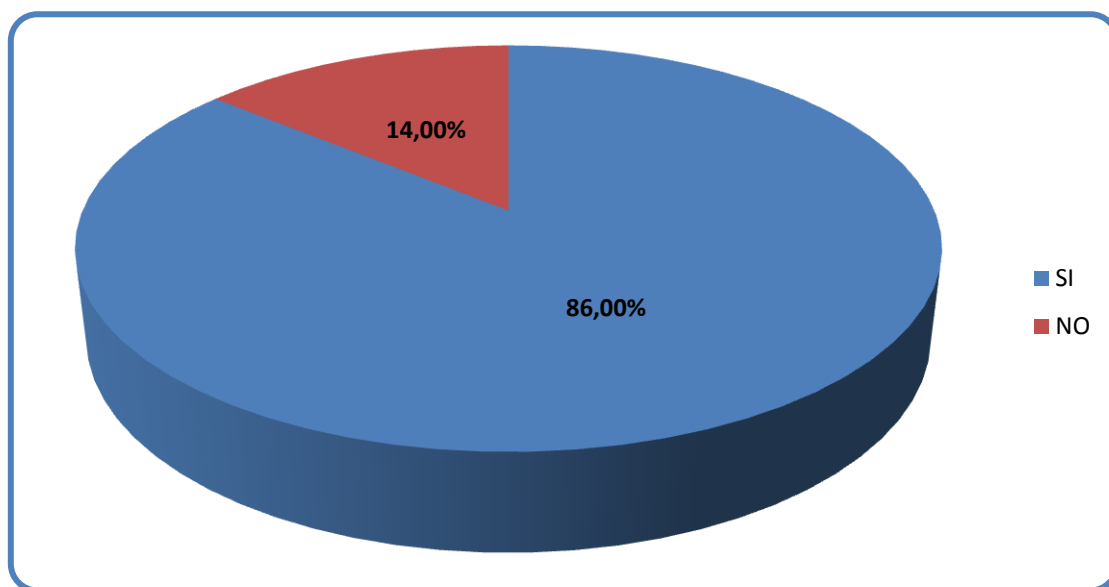
En el caso de conocer estos servicios:

Gráfico 38. Utilización de los servicios de Gobierno Electrónico.



Fuente: Elaboración propia.

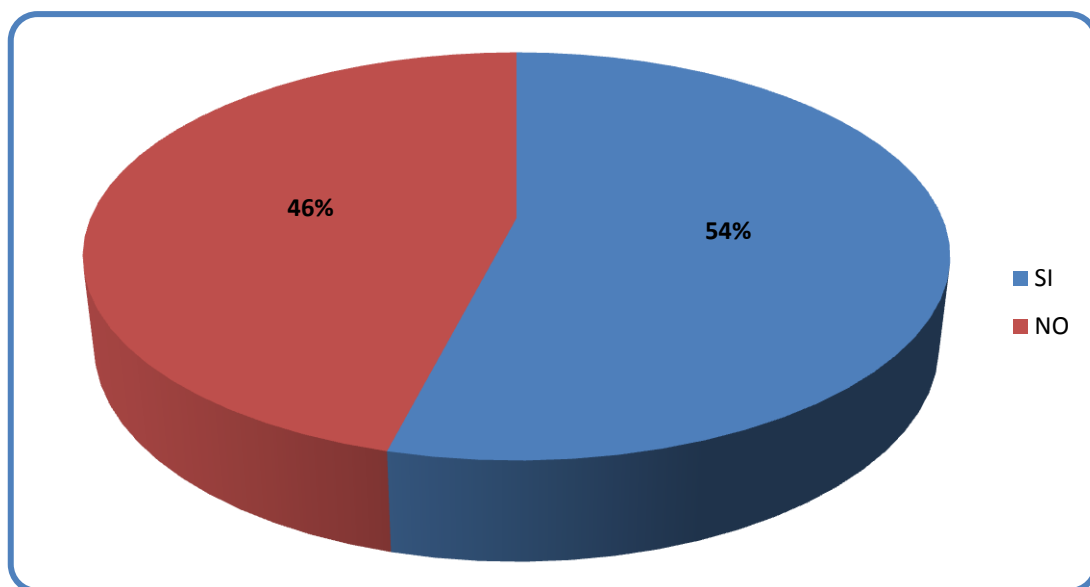
Gráfico 39. ¿Le parecen útiles los servicios que proporciona el Gobierno Electrónico?



Fuente: Elaboración propia.

I.2 Administración Pública Electrónica.

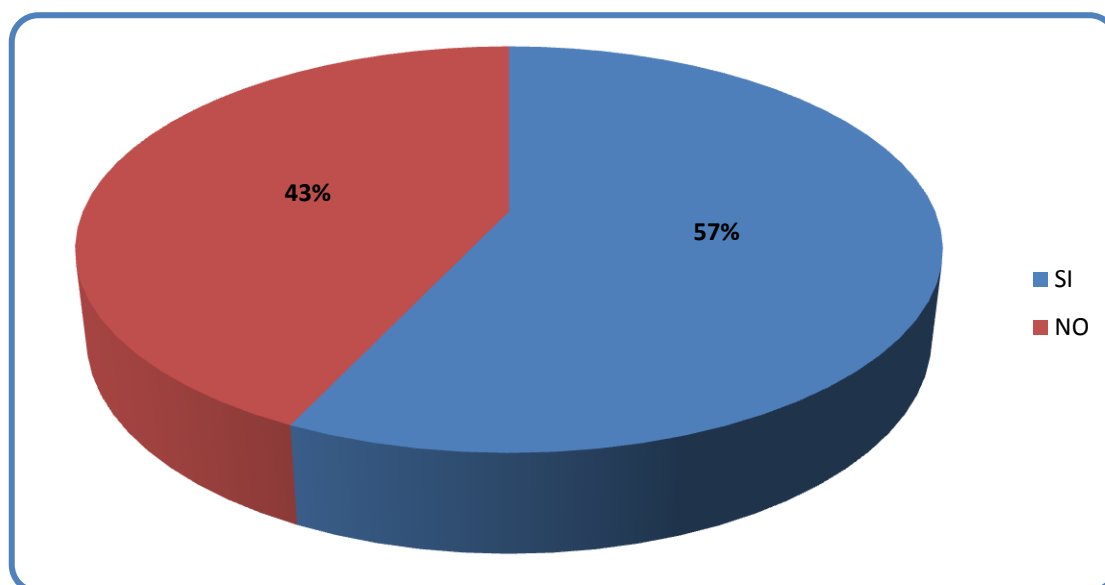
Gráfico 40. ¿Conoce a qué se hace referencia cuando se habla de Administración Pública Electrónica?



Fuente: Elaboración propia.

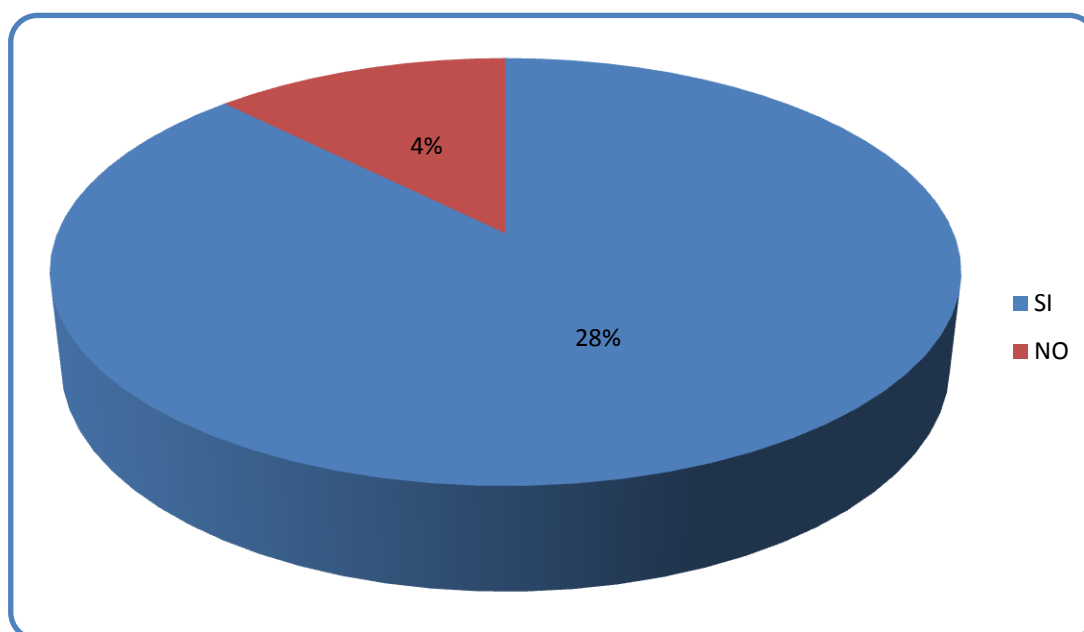
En el caso de conocer estos servicios:

Gráfico 41. Utilización de los servicios de la Administración Pública Electrónica.



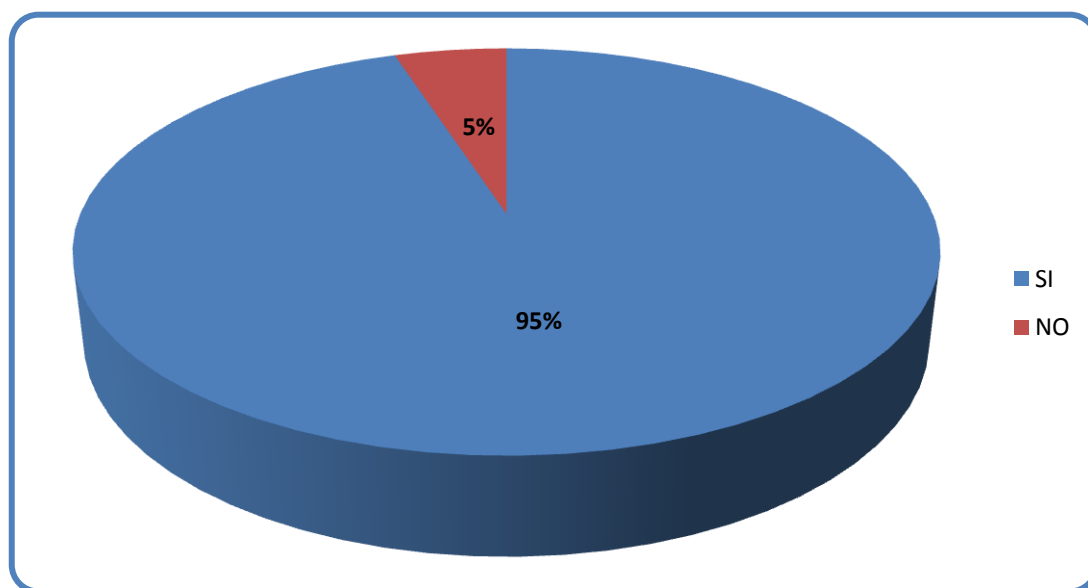
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 42. ¿Le parecen útiles los servicios que proporciona la Administración Pública Electrónica?



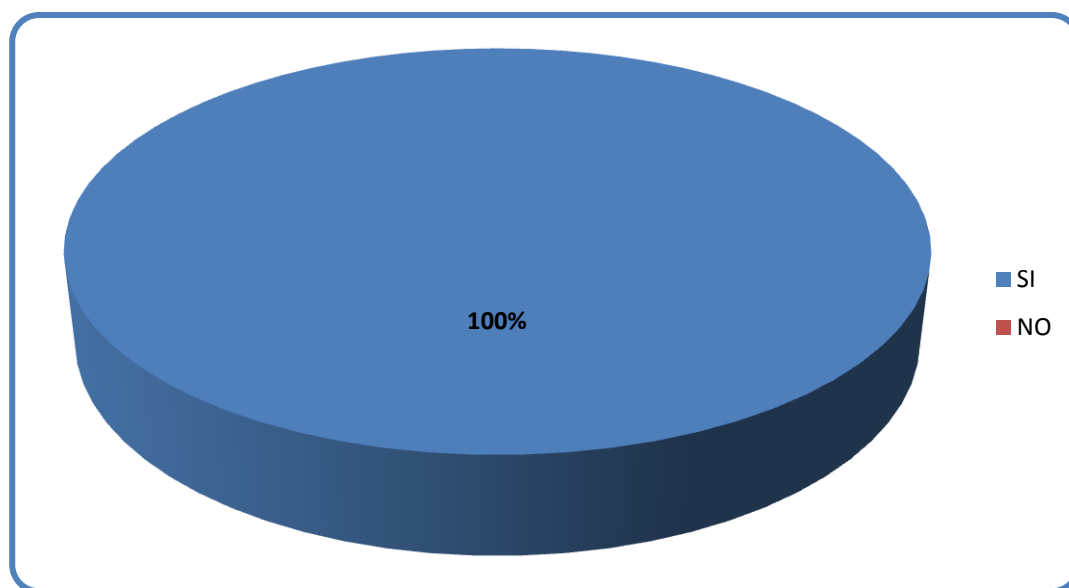
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 43. ¿Ha realizado gestiones administrativas a través de internet?



Fuente: Elaboración propia.

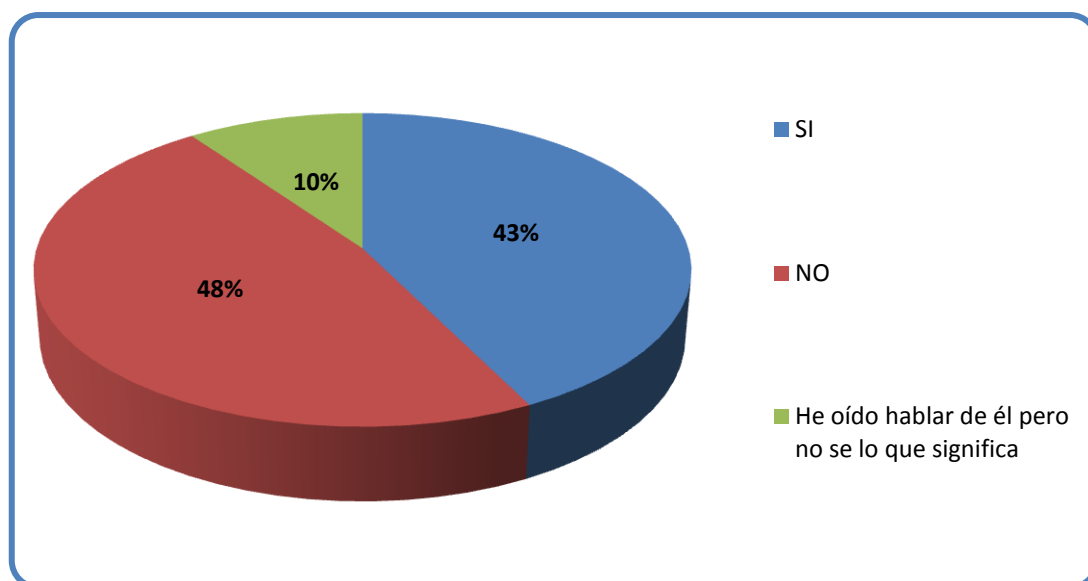
Gráfico 44. ¿Le parecen útiles gestiones administrativas a través de internet?



Fuente: Elaboración propia.

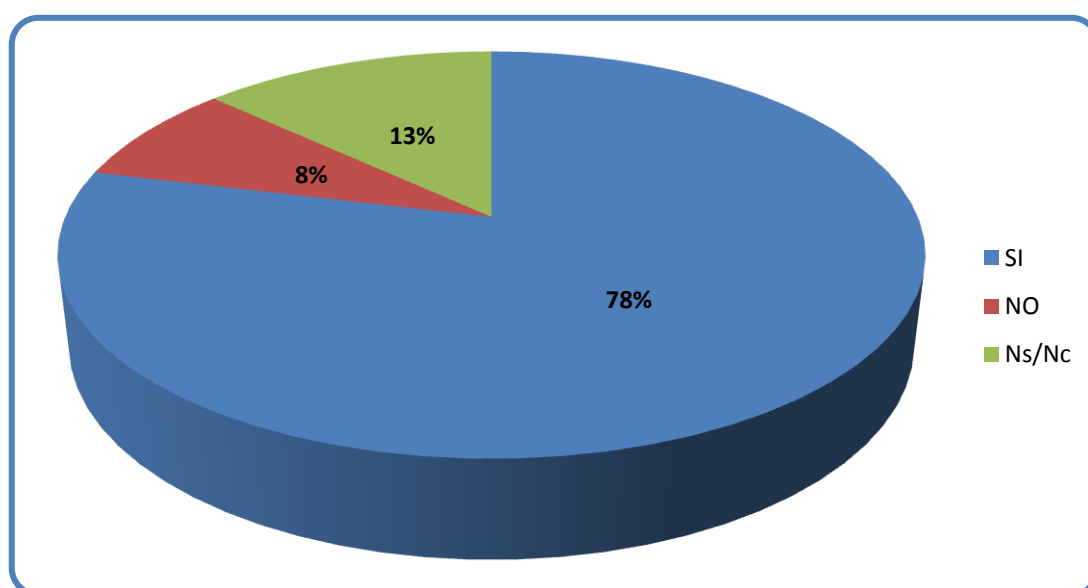
I.3 Gobierno Abierto.

Gráfico 45. ¿Conoce a qué se hace referencia cuando se habla de Gobierno Abierto?



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 46. ¿Le parece un buen sistema de Gobierno?

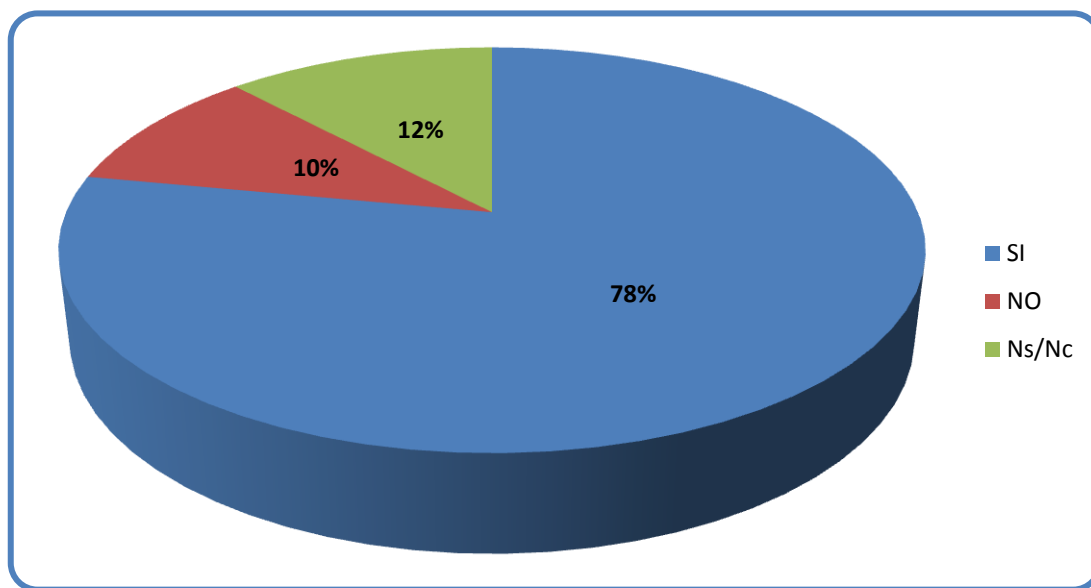


Fuente: Elaboración propia.

II: SISTEMA DE GOBIERNO Y CLASE POLÍTICA

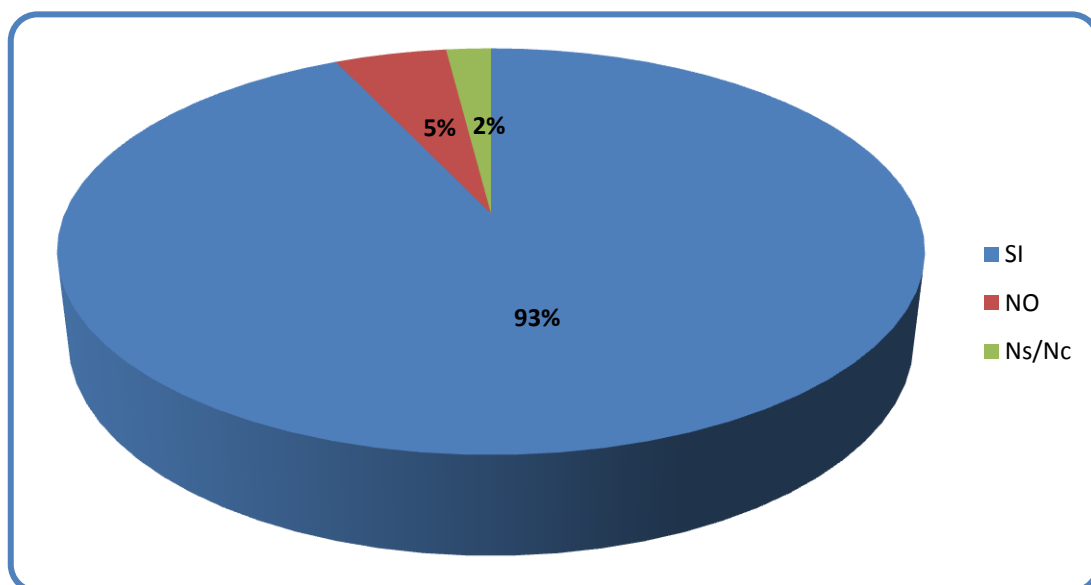
II.1 Sistema de Gobierno.

Gráfico 47. ¿Le parece que el actual sistema de Gobierno basado en la democracia representativa con listas cerradas y elecciones cada 4 años está anticuado?



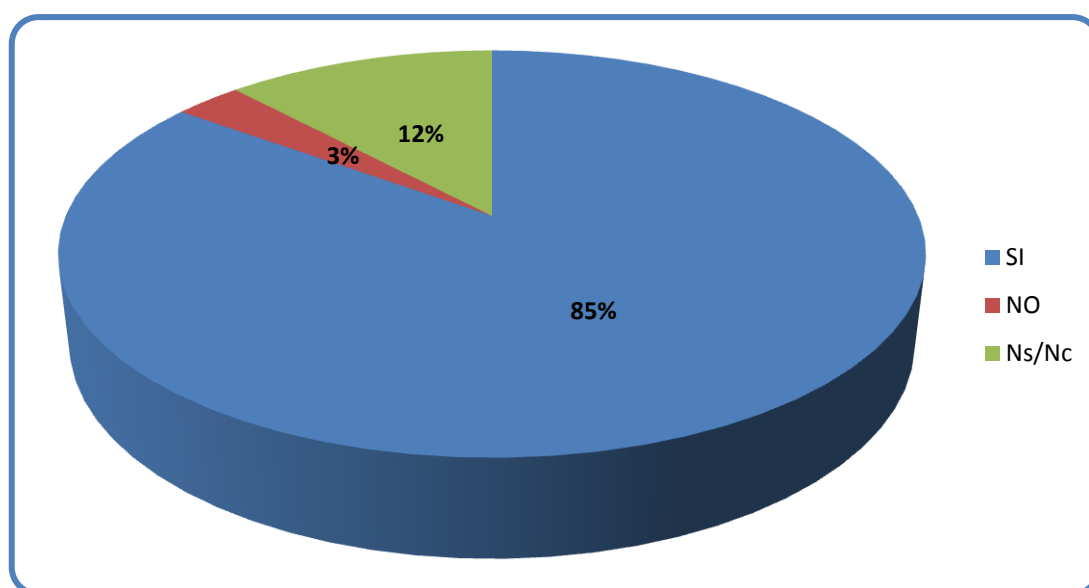
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 48. ¿Cree que existe un descontento general con dicho sistema de Gobierno?



Fuente: Elaboración propia.

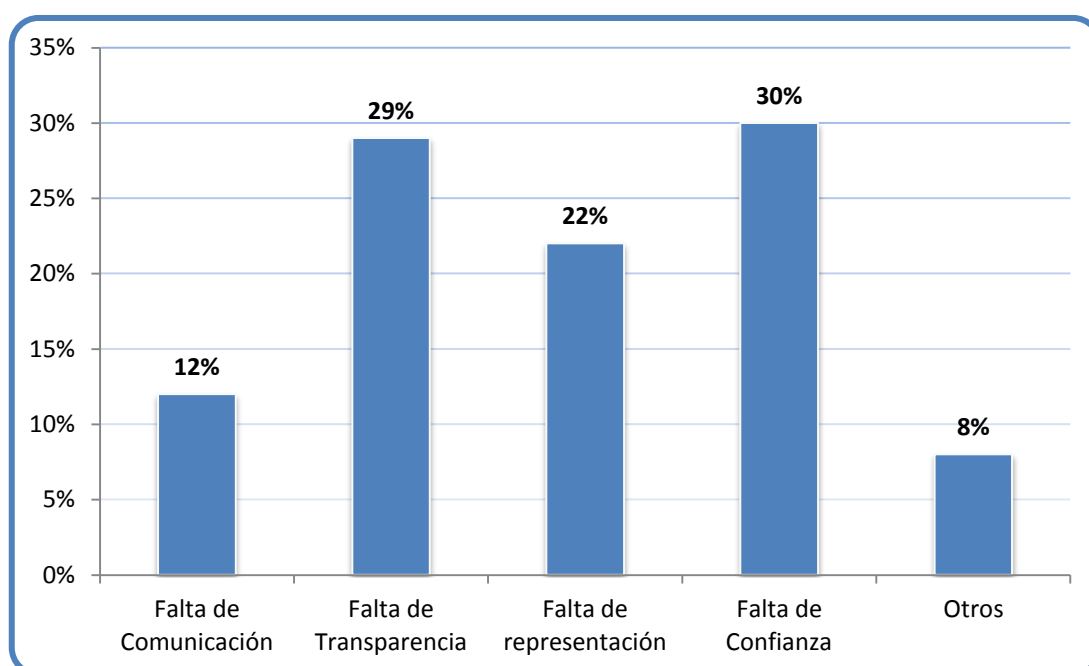
Gráfico 49. ¿Cree necesario un cambio de dicho sistema de Gobierno?



Fuente: Elaboración propia.

En el caso de creer que existe descontento o que es necesario un cambio:

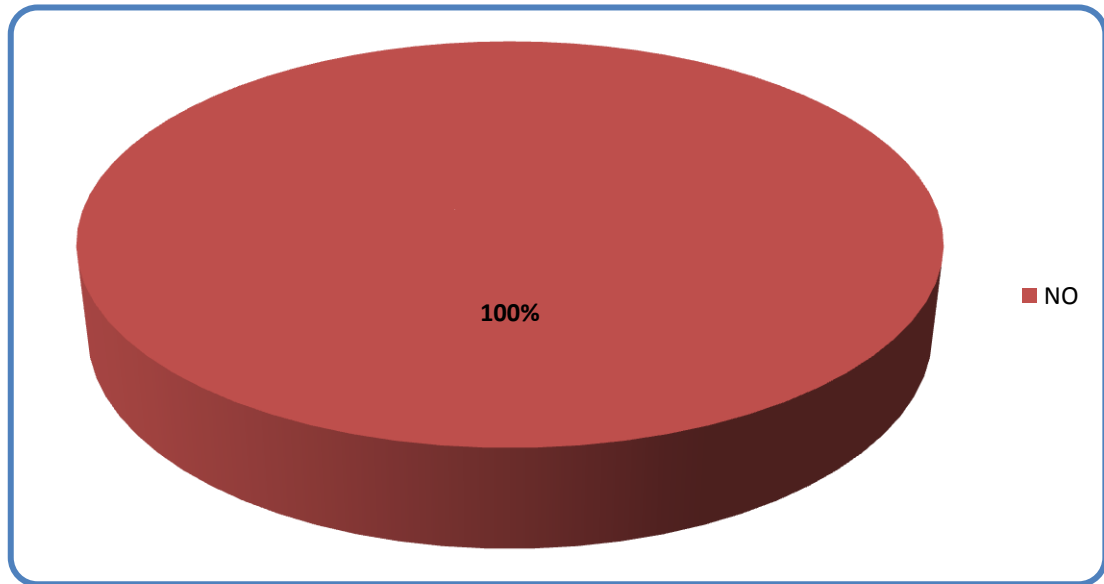
Tabla 42. ¿Cuáles cree que pueden ser las causas de dicho descontento?



Fuente: Elaboración propia.

II.2 Clase Política e Implantación de Gobierno Abierto.

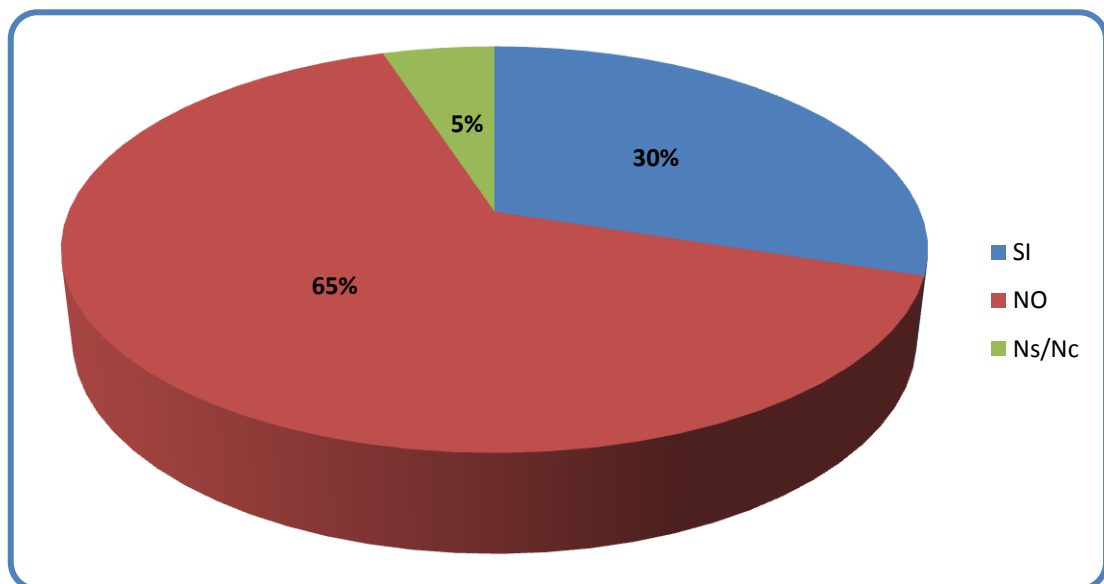
Gráfico 50. ¿Cree que la clase política de nuestro país está preparada para aceptar e implementar el Gobierno Abierto?



Fuente: Elaboración propia.

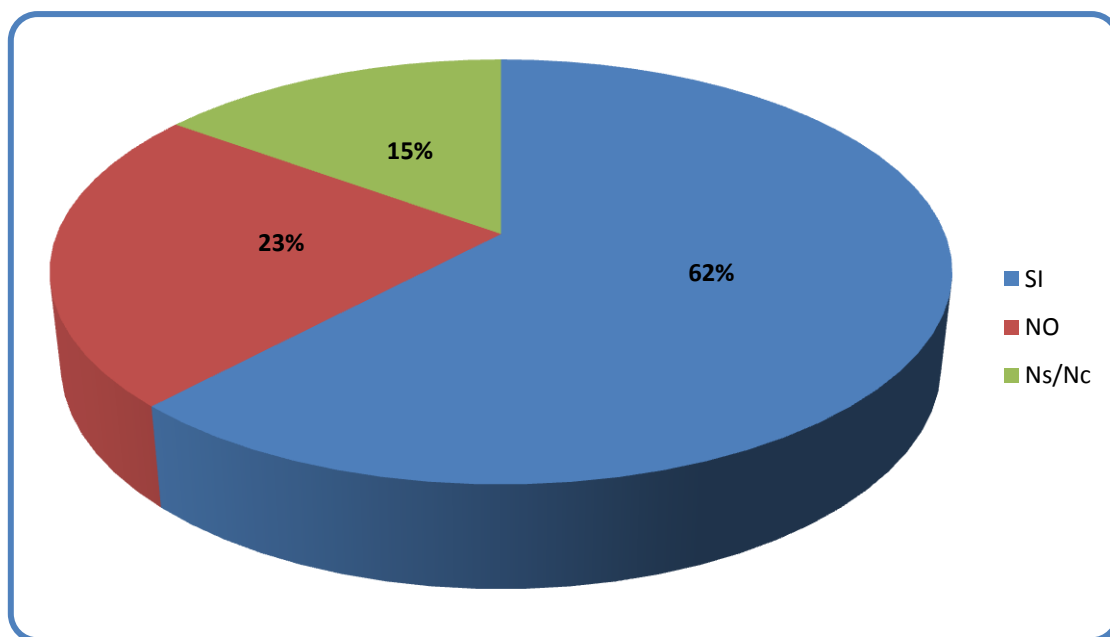
III: GOBIERNO ABIERTO

Gráfico 51. ¿Cree posible la implantación del Gobierno Abierto en nuestro país?



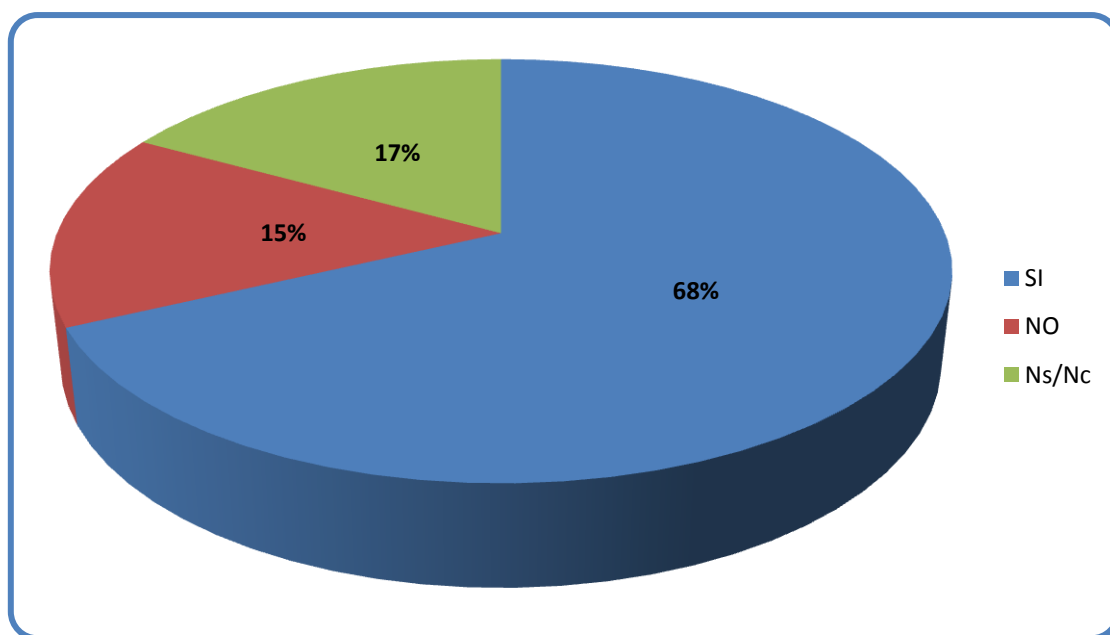
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 52. ¿Participaría activamente en el cambio?



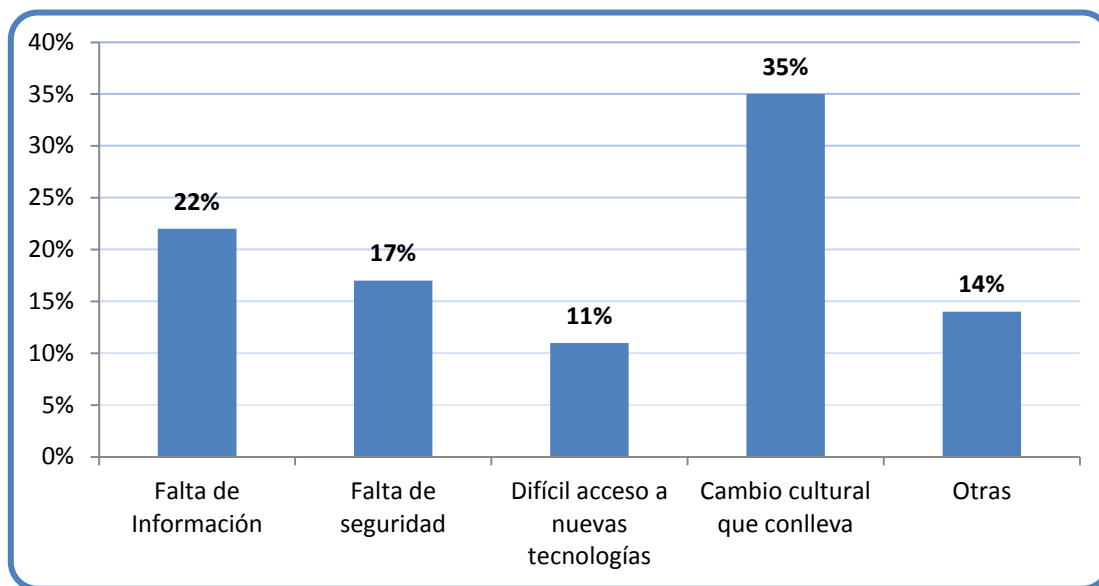
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 53. Si el Gobierno Abierto llegase a implantarse, ¿participaría de forma activa en él?



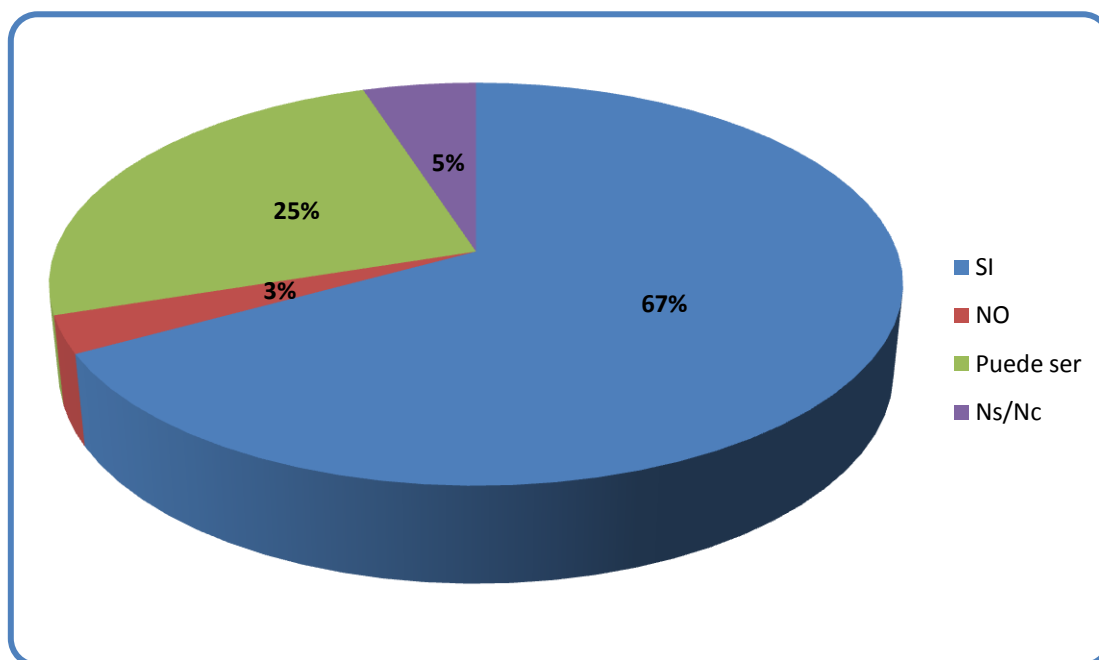
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 43. ¿Qué barreras considera que podrían existir en nuestro país en la implantación del Gobierno Abierto?



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 54. ¿Considera que el Gobierno Abierto es un avance para la Sociedad?



Fuente: Elaboración propia.

3.2. Encuesta a la Administración.

Ante la poca colaboración, se ha realizado la encuesta a tres trabajadores de la Administración Pública intentando cubrir lo máximo posible los tres niveles jerárquicos en lo que se refiere a organización administrativa en España. La encuesta se ha realizado a un miembro del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA), de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y del Ayuntamiento de Avilés (Principado de Asturias).

Como se ha comentado anteriormente, debido a la poca colaboración por parte de la Administración, se ha utilizado como base y comparativa del Estudio uno ya realizado en el que se ha seguido el siguiente modelo en el estudio y análisis de los procesos de Gobierno Abierto entre el personal de la Administración.

Ilustración 34. Dimensiones Organizativas y Factores Clave en procesos de Gobierno Abierto.

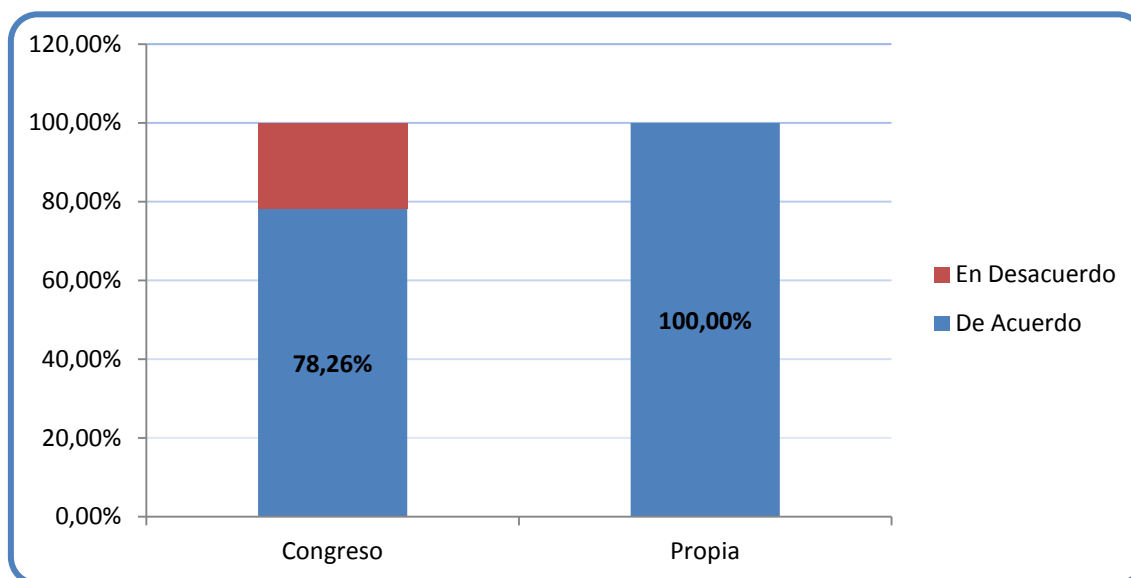


Fuente: XVII Congreso de Ingeniería de Organización.

I: IMPLICACIÓN.

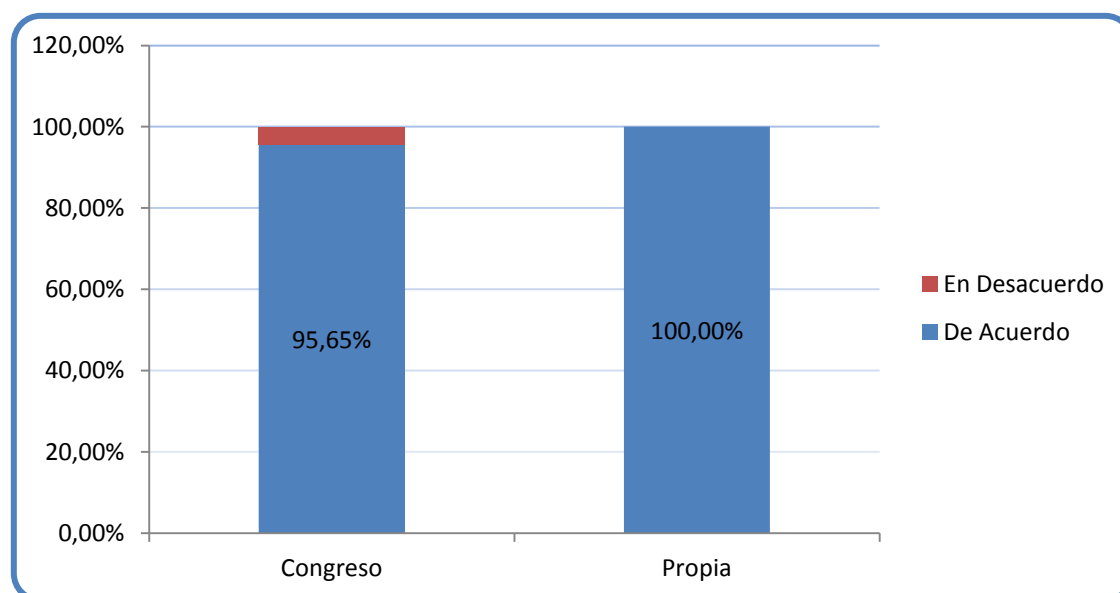
I.1. Participación:

Gráfico 55. Los usos y servicios que se ofertan para la participación ciudadana son reducidos.



Fuente: Elaboración propia.

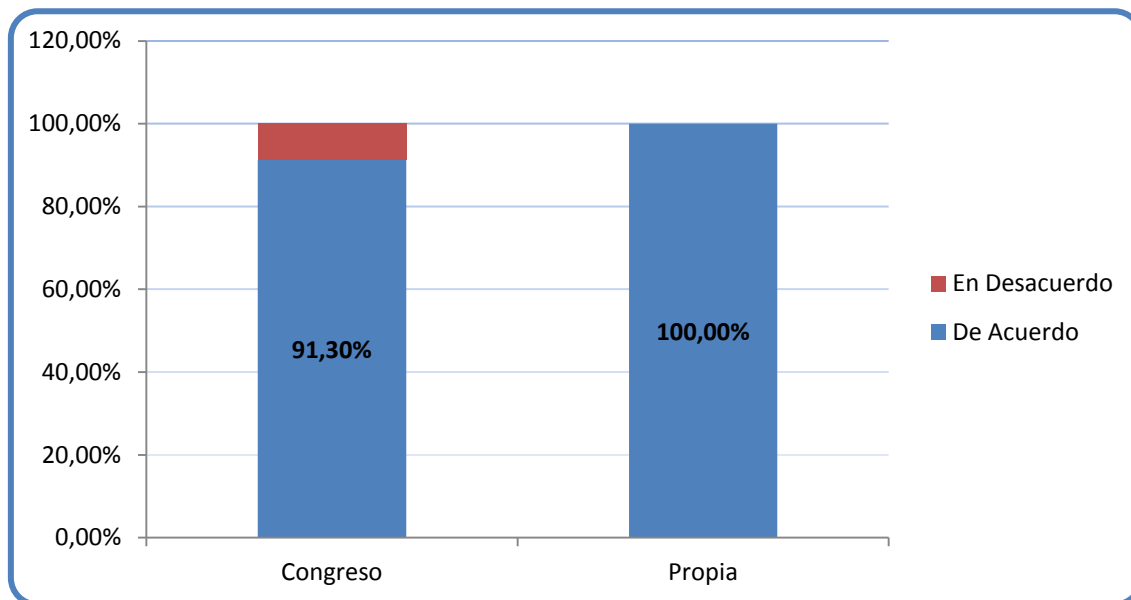
Gráfico 56. Los usos y servicios que se ofertan para la participación dentro de la institución son reducidos.



Fuente: Elaboración propia.

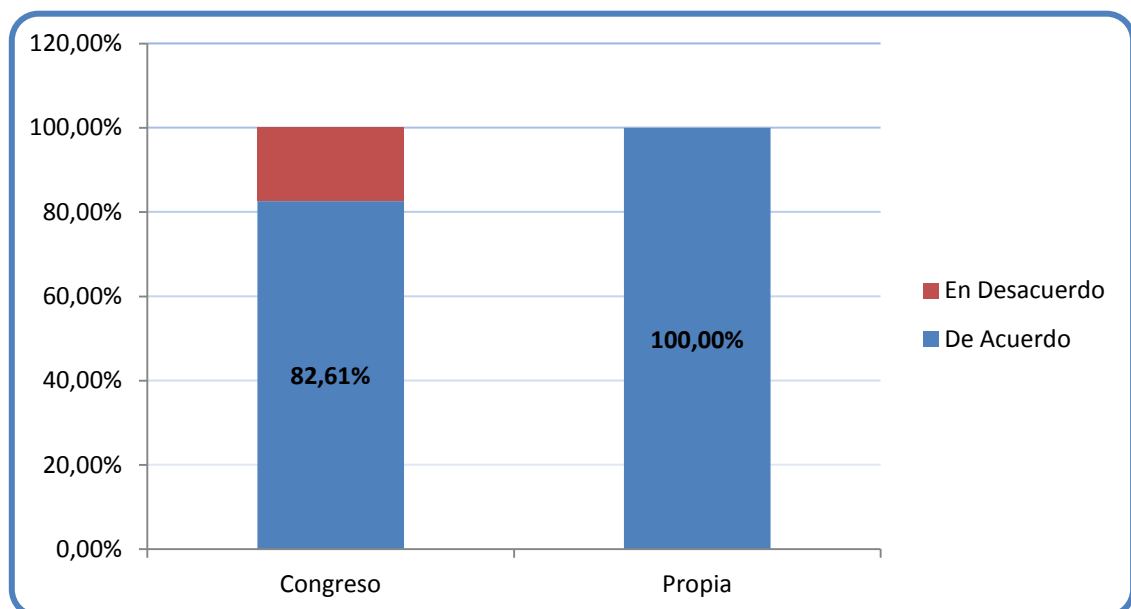
I.2. Compromiso:

Gráfico 57. Si los procesos no son cómodos para el ciudadano o no le ayudan en lo que necesita hay que eliminarlos o cambiarlos.



Fuente: Elaboración propia.

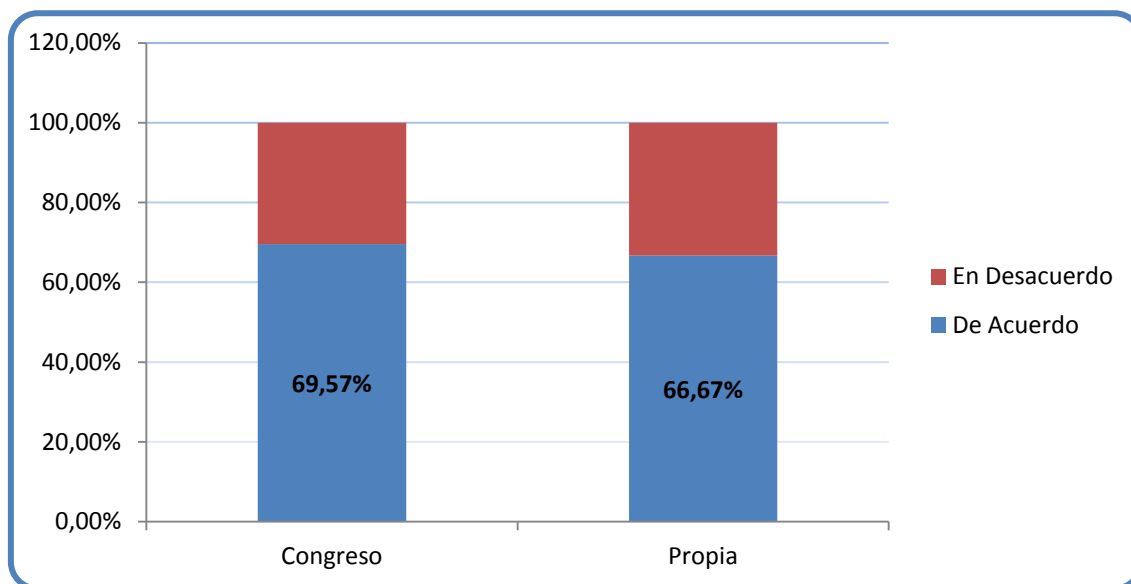
Gráfico 58. En general no encuentro que exista un claro compromiso de los dirigentes por este tema.



Fuente: Elaboración propia.

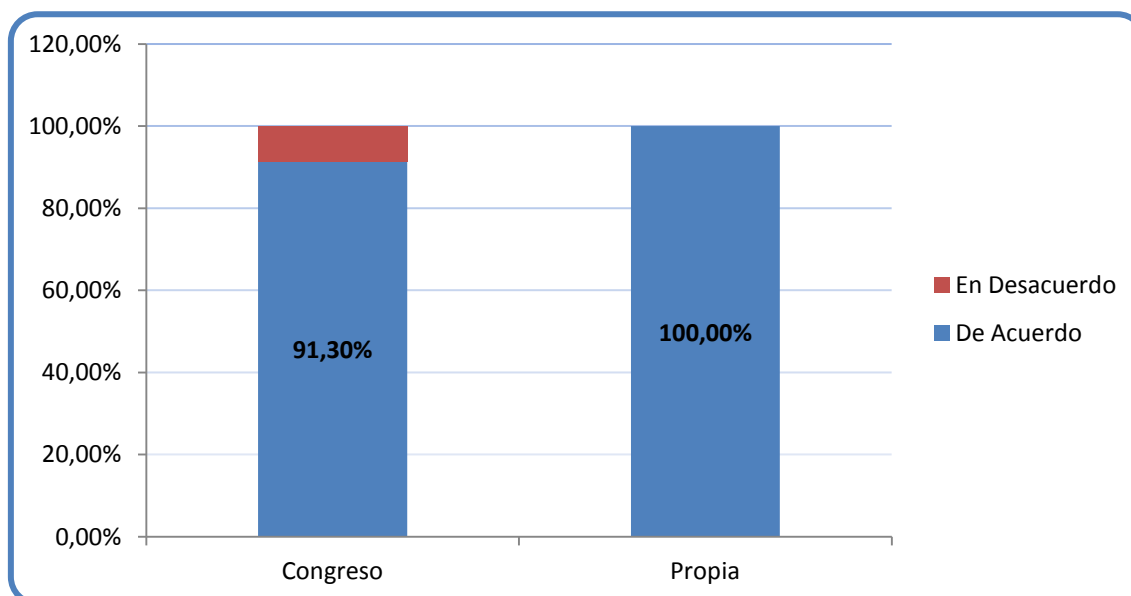
1.3. Colaboración:

Gráfico 59. Se utilizan ya herramientas sociales para presentar la información, pero se usan muy poco para ponerse en contacto con el usuario o para realizar trámites.



Fuente: Elaboración propia.

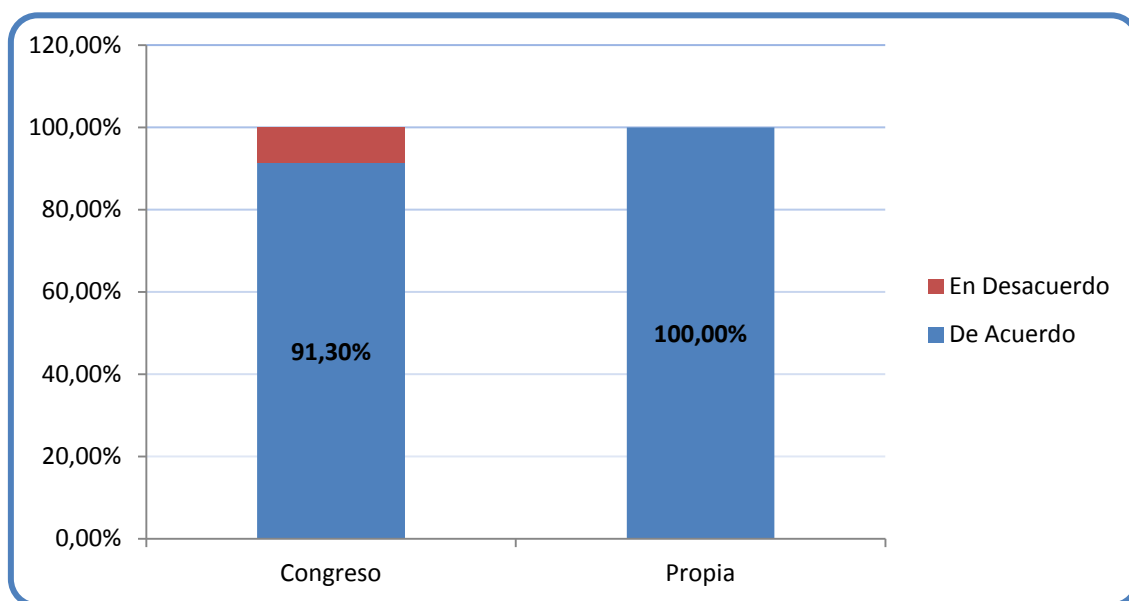
Gráfico 60. No se han introducido todavía estas herramientas en la comunicación interdepartamental ni interinstitucional.



Fuente: Elaboración propia.

I.4. Responsabilidad:

Gráfico 61 .No hay una clara responsabilidad entre los empleados para un uso activo y continuo de estas herramientas.



Fuente: Elaboración propia.

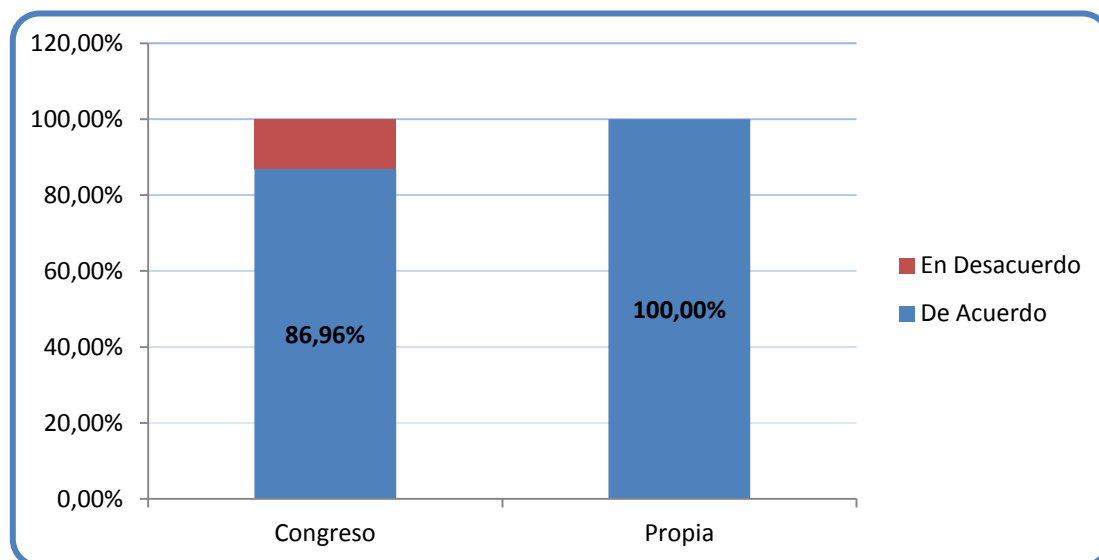
En este primer punto, el de Implicación, se ha detectado, al igual que en el estudio ya realizado, un bajo nivel de compromiso y responsabilidad en la implantación de iniciativas de Gobierno Electrónico-Abierto por parte tanto de los dirigentes como de los empleados.

Se comprueba cómo las herramientas sociales ya se están empleando, pero en general, para presentar y transmitir información sin aprovecharlas para ponerse en contacto con el usuario y obtener su opinión, información o apoyo. Así mismo, estas herramientas no se están utilizando como métodos de ayuda en la comunicación interdepartamental e interinstitucional.

II: ADAPTABILIDAD:

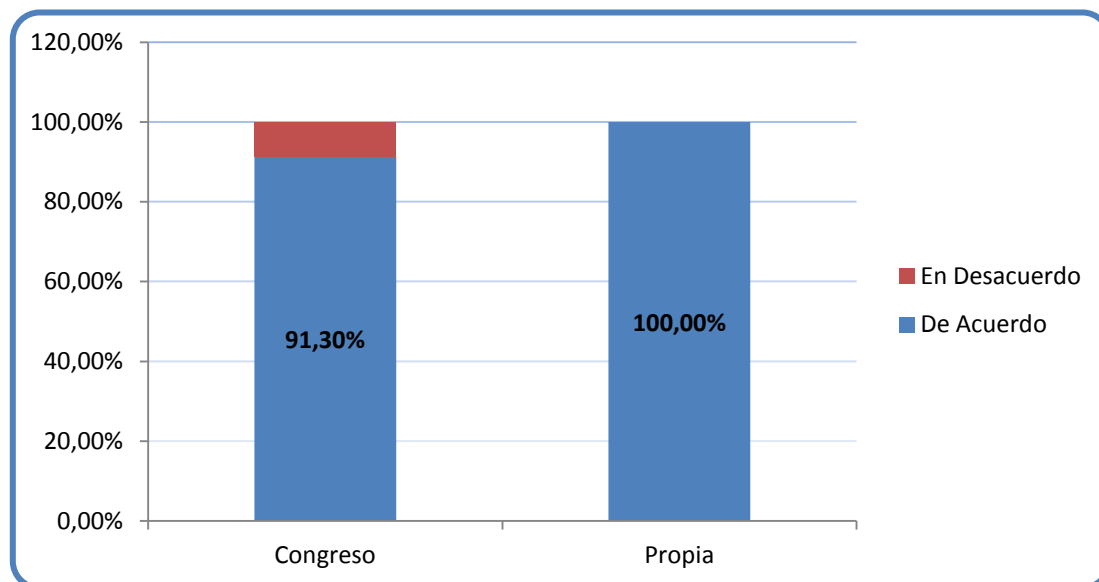
II.1. Gestión del cambio estratégico:

Gráfico 62. Convendría que existiera una estandarización de los contenidos para homogeneizar estas iniciativas.



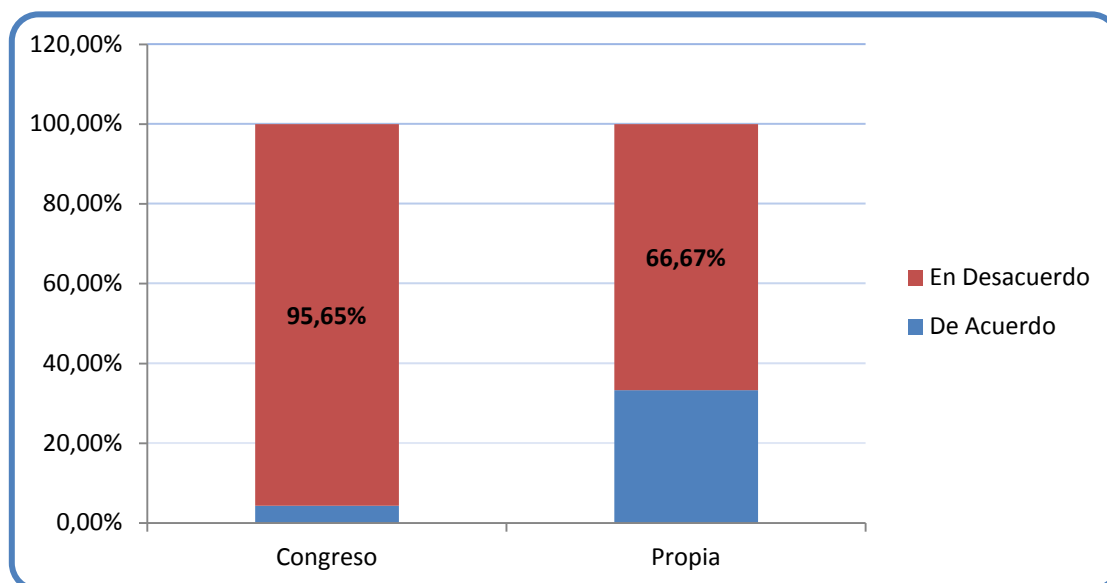
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 63. No existe un cambio estratégico para introducir alguna de las partes de Gobierno Abierto.



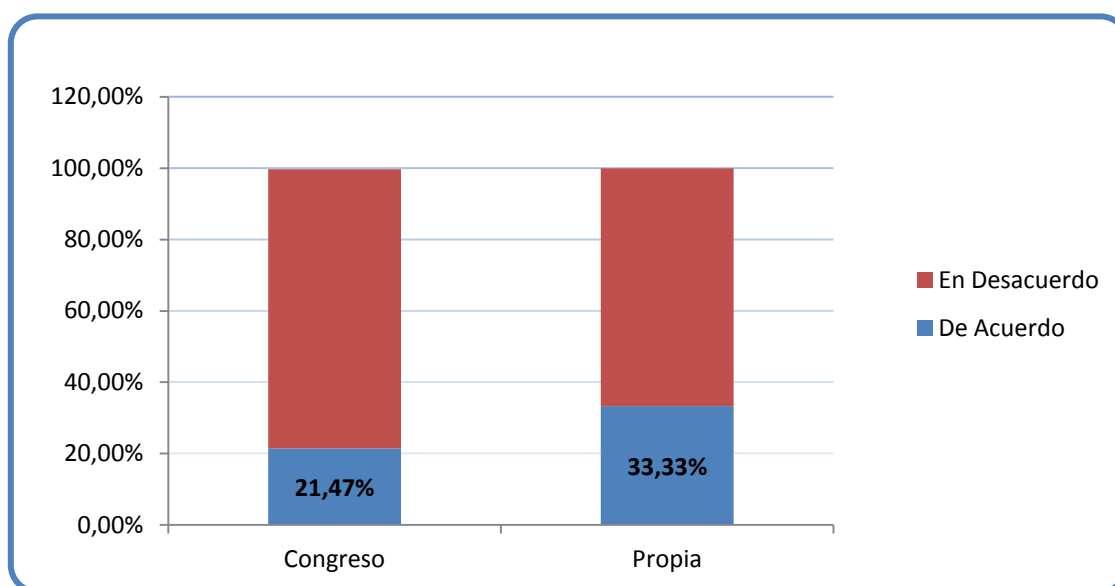
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 64. Se utiliza algún medio abierto para la discusión de cualquier tema (nivel interno/externo).



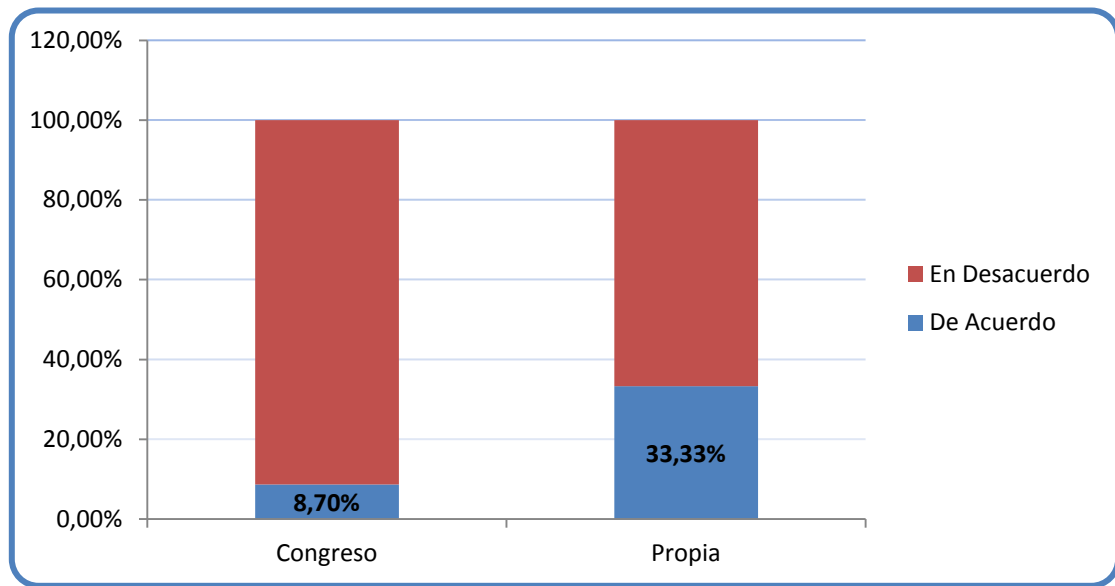
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 65. Se pueden encontrar contenidos de las discusiones del pasado en un foro en línea (nivel interno/externo).



Fuente: Elaboración propia.

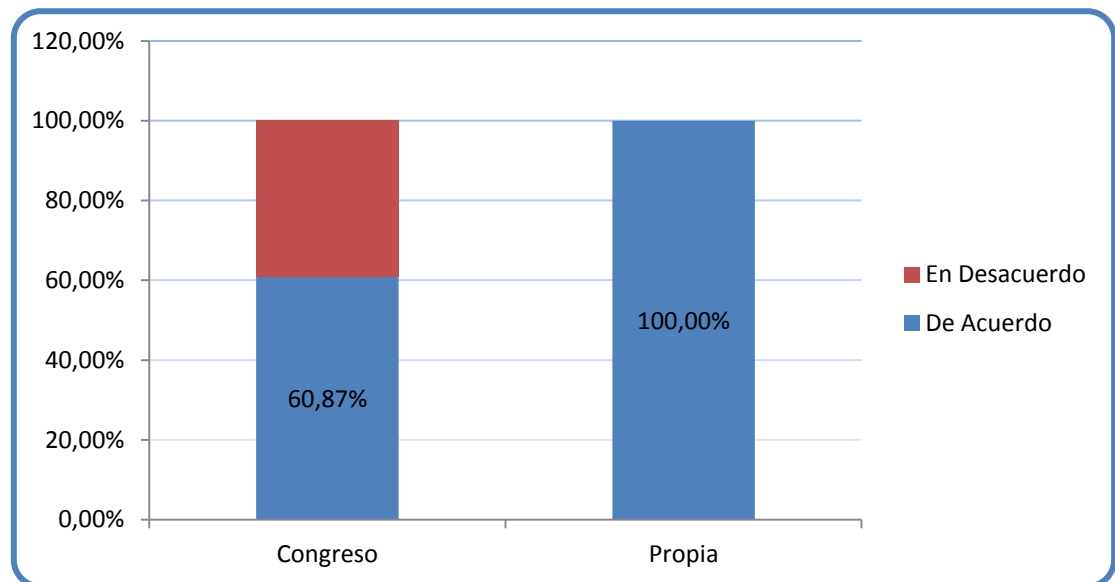
Gráfico 66. Existen mecanismos no-formales de consulta en línea para poder evaluar distintas cuestiones (nivel interno/ externo).



Fuente: Elaboración propia.

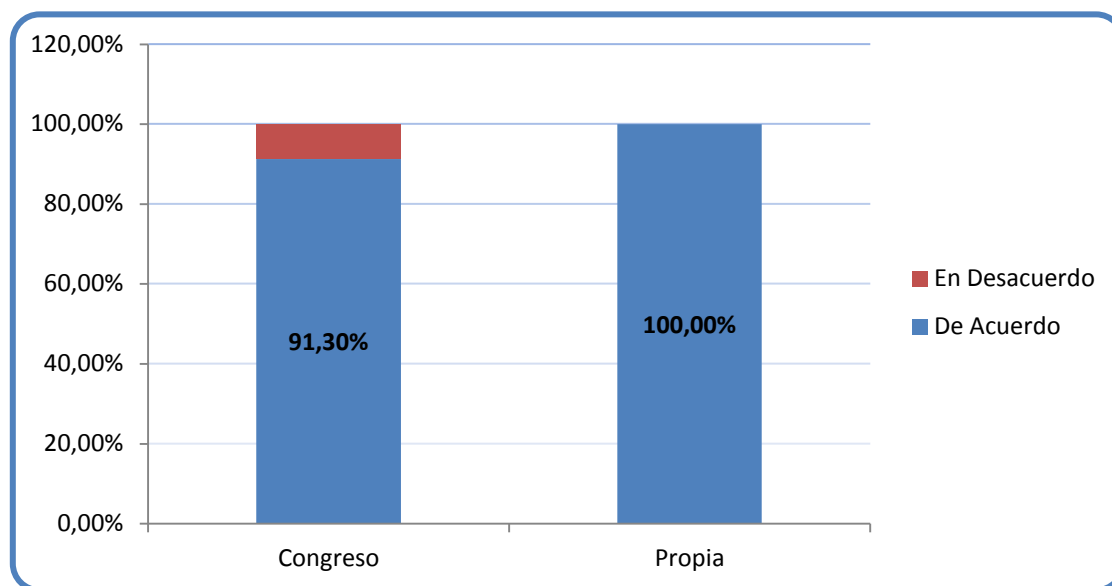
II.2. Transparencia:

Gráfico 67. Actualmente no estoy involucrado en la incorporación de nuevos servicios relacionados con el Gobierno Electrónico y Abierto.



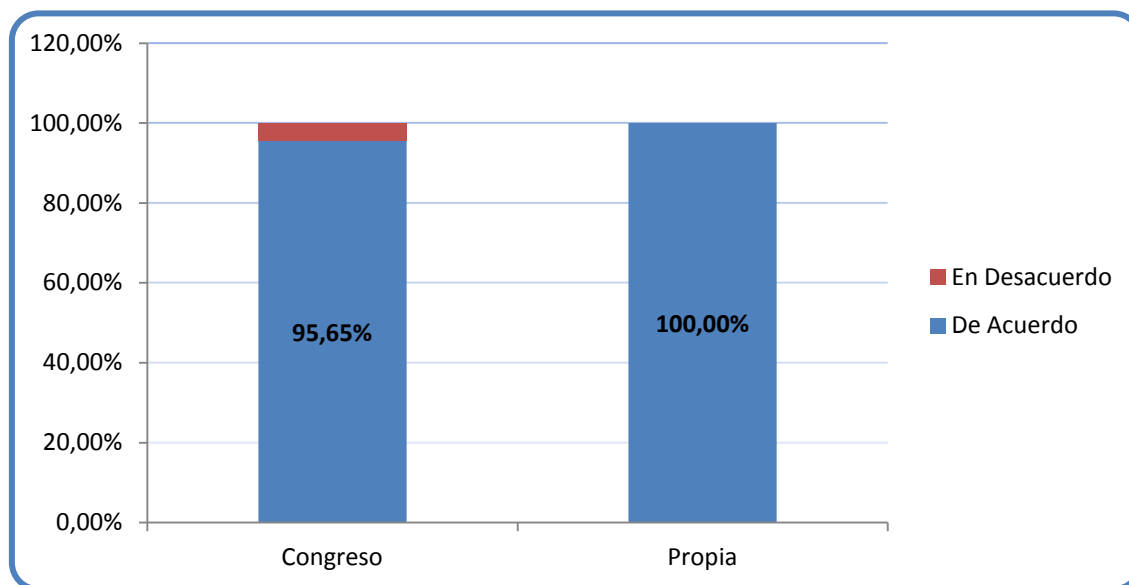
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 68. Si bien considero que la accesibilidad, y la utilidad de la información mejoran con las redes sociales no lo veo así con seguridad y la complejidad de información.



Fuente: Elaboración propia.

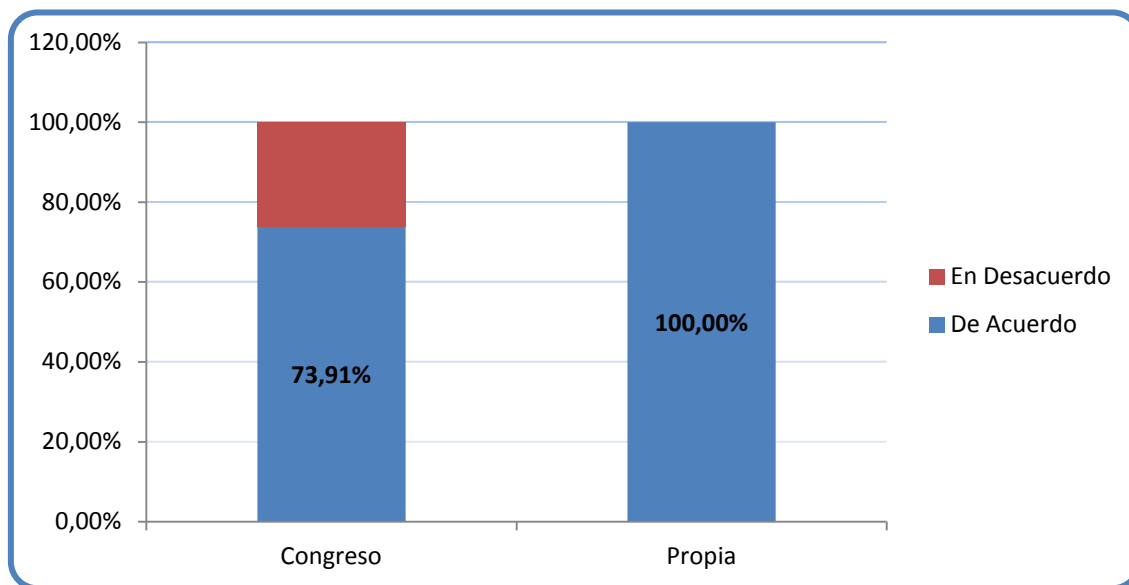
Gráfico 69. No existe compromiso, de manera formal o informal, para incorporar los resultados de la participación ciudadana en la toma de decisiones.



Fuente: Elaboración propia.

II.3 Confianza (empleados e instituciones inter gubernamentales):

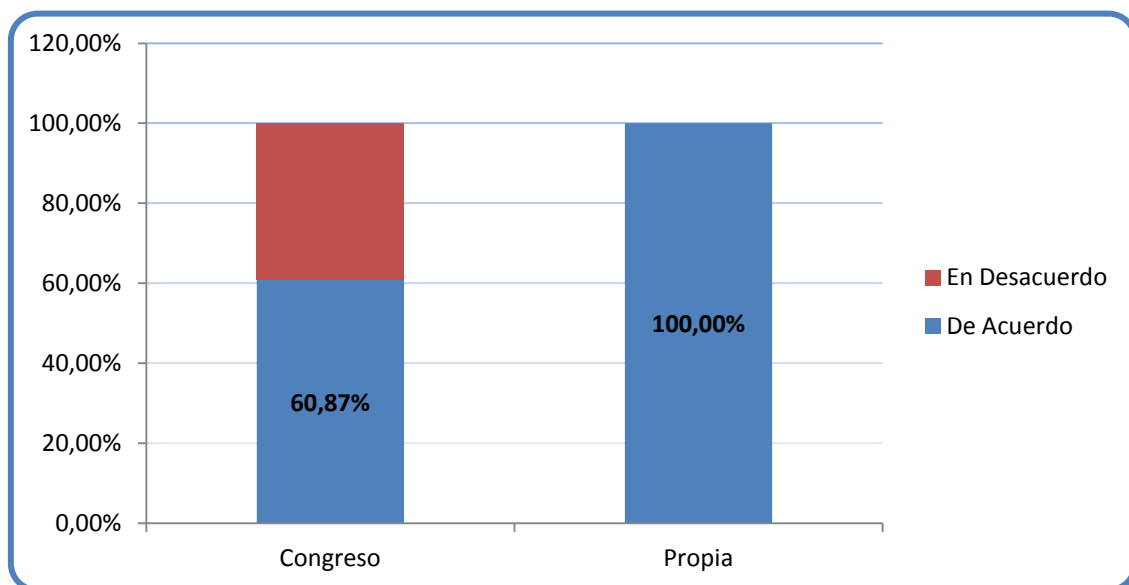
Gráfico 70. Actualmente, las herramientas existentes, métodos y sistemas no me permiten trabajar conjuntamente en todos los niveles de mi administración, ni con los ciudadanos.



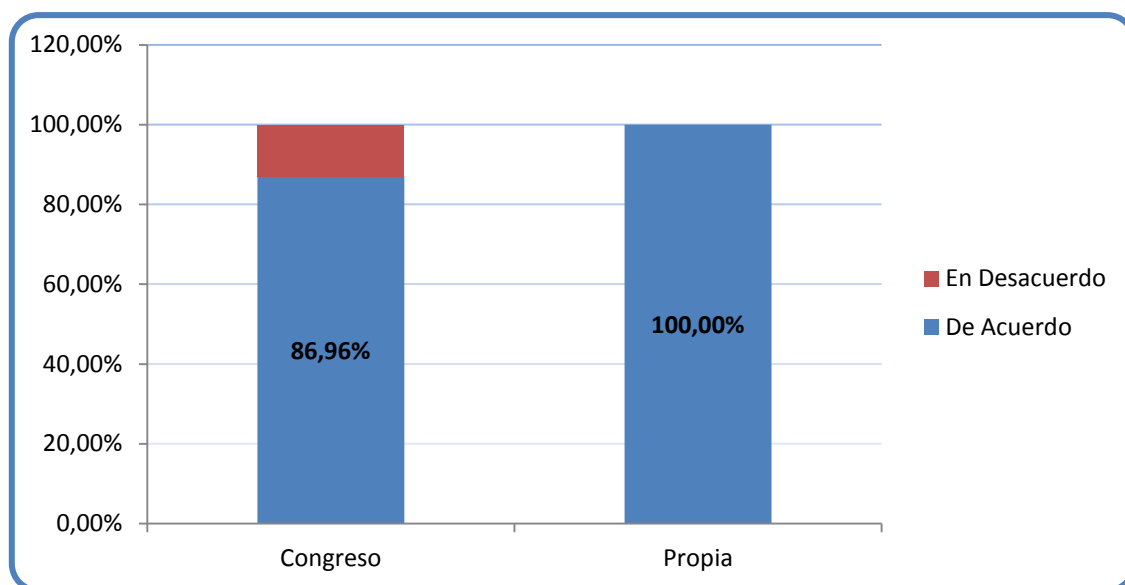
Fuente: Elaboración propia.

II.4. Organización/ empleado aprendizaje:

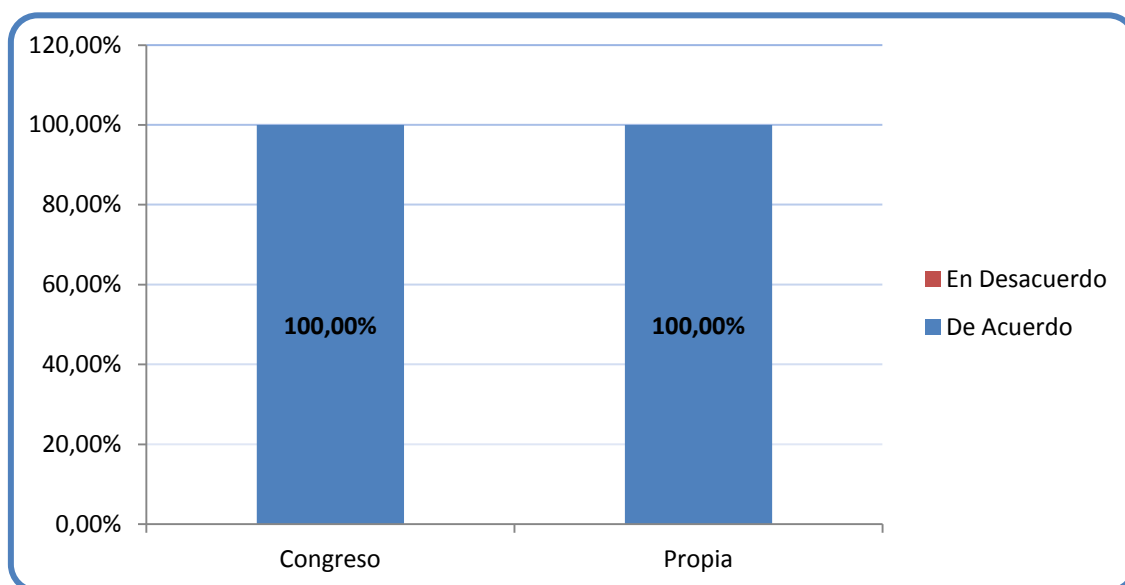
Gráfico 71. La utilización de las redes sociales a nivel personal es normalmente para leer y visualizar videos (actitud pasiva) aunque se utilizan de manera habitual.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 72.. No se estudian las experiencias de otras AAPP como resultado de aprendizaje.

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 73. No se imparten cursos a los empleados para la formación en la gestión de medios sociales.

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la Adaptabilidad, se ha detectado que la seguridad y la complejidad de la información constituyen grandes barreras en el desarrollo de las iniciativas de Gobierno Electrónico-Abierto.

Aunque la utilización de las Herramientas 2.0 es habitual, se utilizan de manera pasiva. Además, no se imparten cursos de formación a los empleados en este tema.

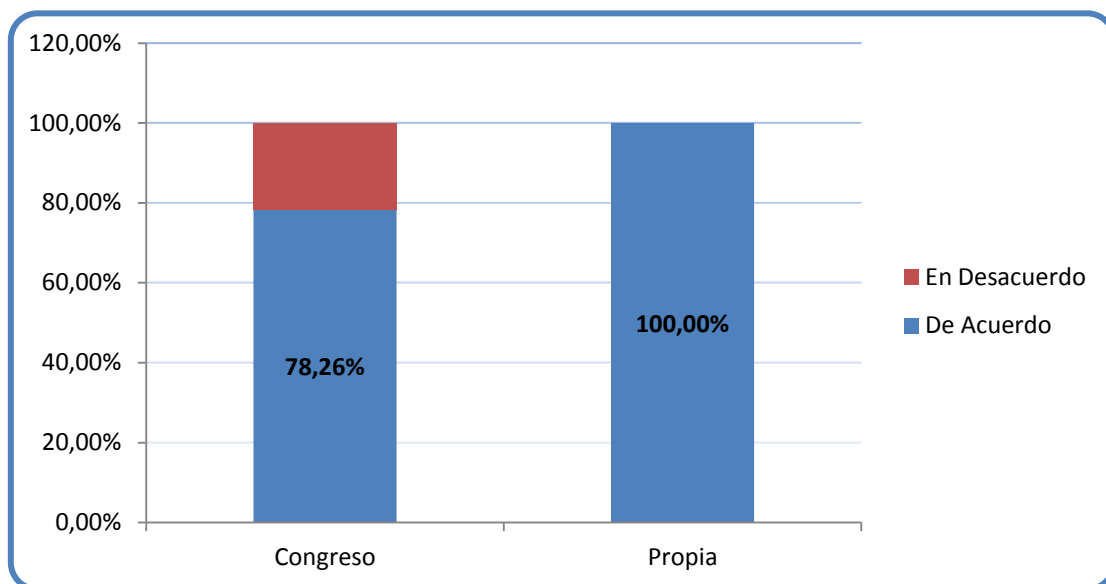
Tanto la ausencia de formación específica como la falta de estudio de las experiencias de otras Administraciones Públicas, constituyen otras dos grandes barreras en el desarrollo de iniciativas.

Además, no existen mecanismos para la discusión de cualquier tema o para la evaluación de distintas cuestiones y no existe tampoco compromiso para incorporar los resultados obtenidos de la Participación Ciudadana en la toma de decisiones.

III: MISIÓN:

III.1: Visión:

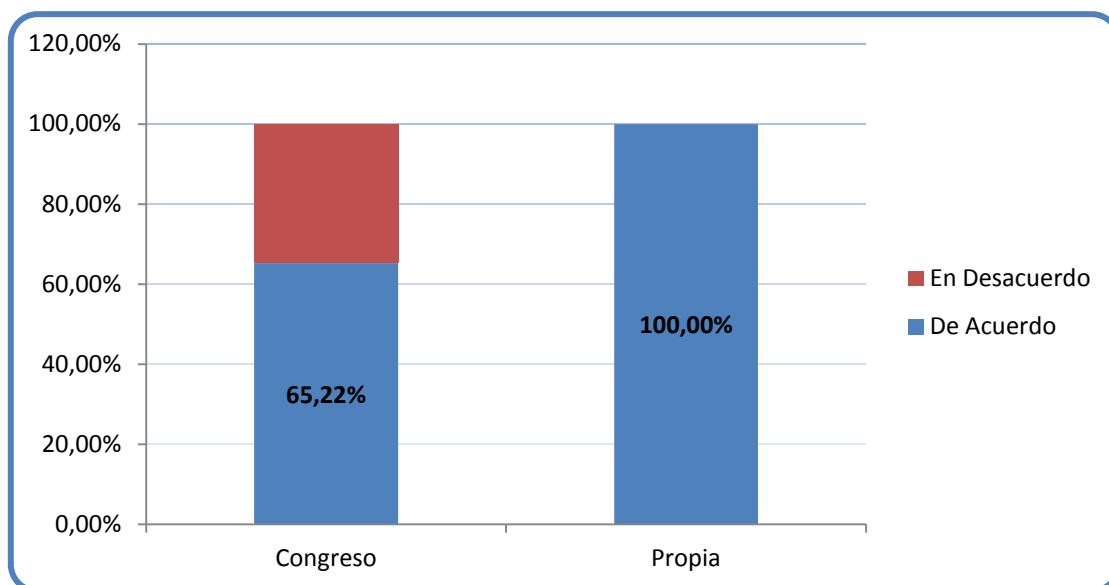
Gráfico 74. Existe una falta de liderazgo o verdadero compromiso político dentro de la propia organización.



Fuente: Elaboración propia.

III.2: Meta:

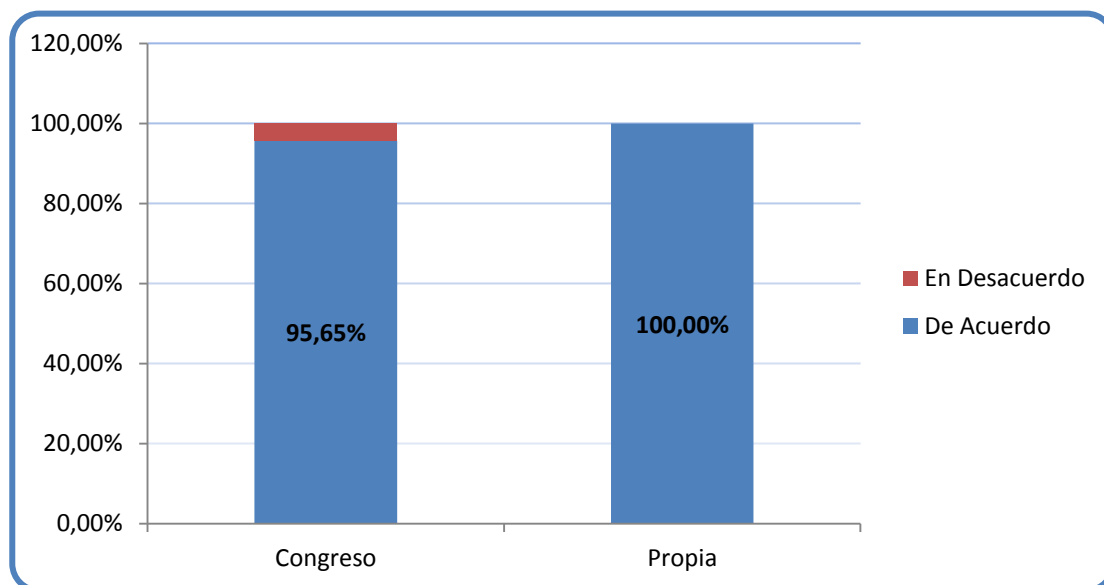
Gráfico 75. Todavía no se entiende que estas iniciativas ayudan al objetivo del empleado público que es servir al ciudadano.



Fuente: Elaboración propia.

III.3: Estrategia:

Gráfico 76. No existe una estrategia clara de comunicación bidireccional entre los equipos encargados de estas iniciativas y el resto de agentes involucrados.



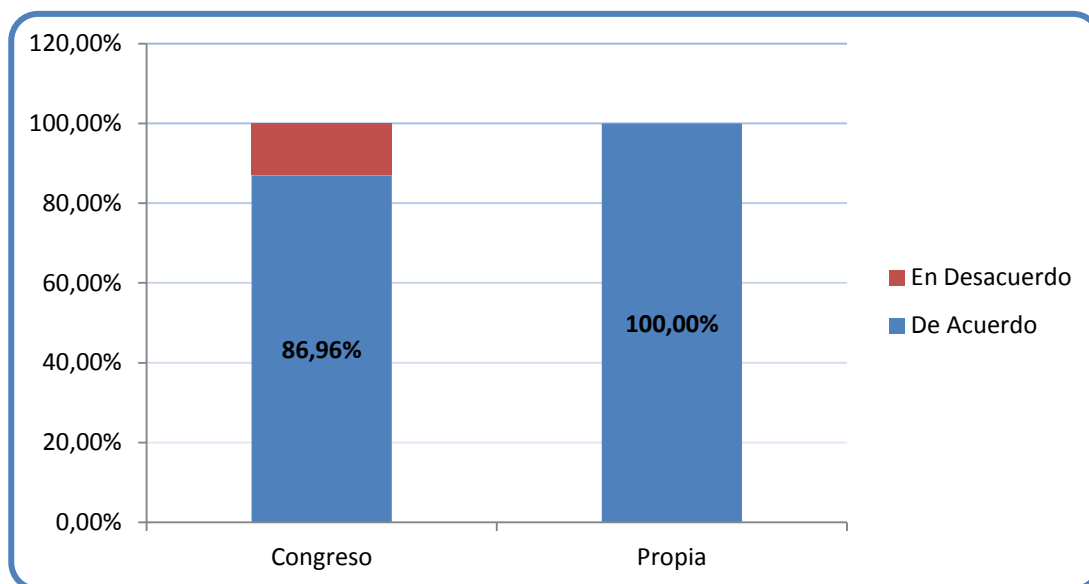
Fuente: Elaboración propia.

En el factor Misión, se vuelve a comprobar que existe una falta de liderazgo y compromiso dentro de las organizaciones, y que no existen estrategias claras de comunicación entre los encargados de llevar a cabo estas estrategias y los agentes involucrados lo que ayudaría a que el empleado público comprendiese que estas iniciativas ayudan a su objetivo principal de servir al ciudadano.

IV: BUROCRACIA:

IV.1. Reglamento:

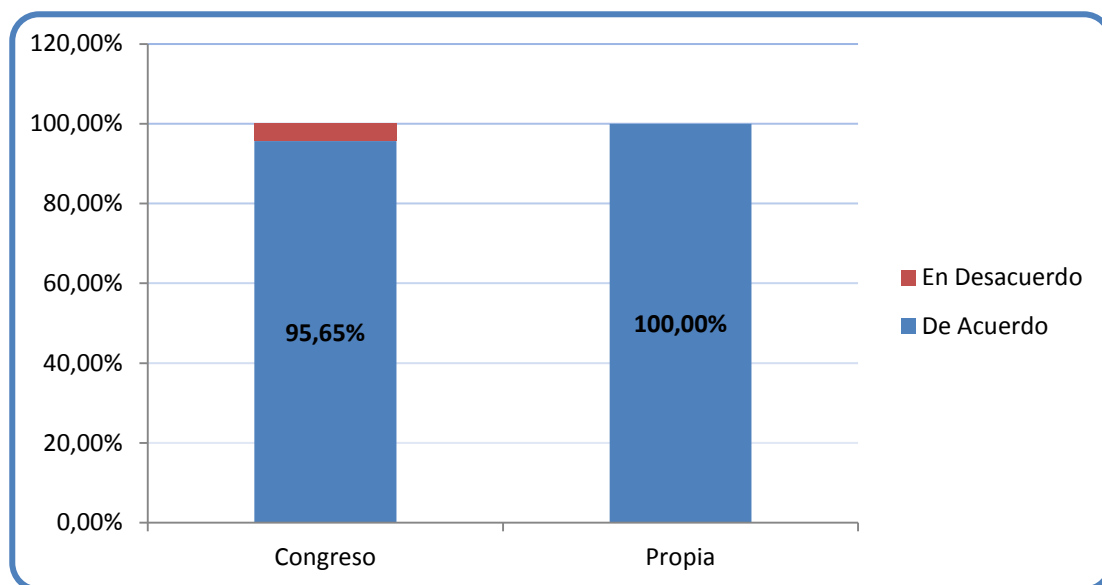
Gráfico 77. Actualmente no existe un marco regulatorio claro que aplicar, si bien existe una legislatura estatal no está claramente desarrollada.



Fuente: Elaboración propia.

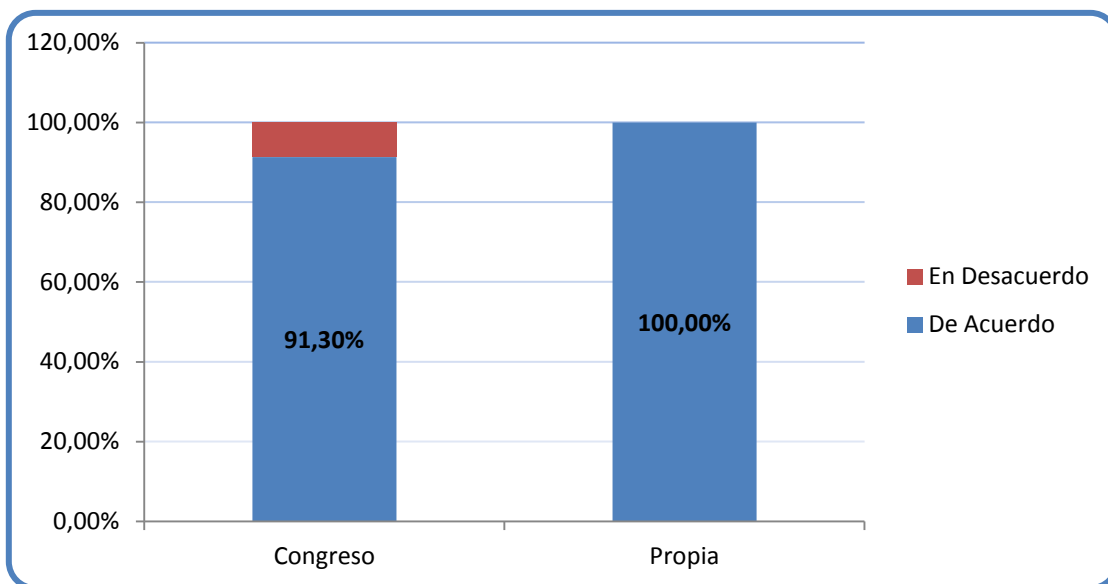
IV.2: Organización jerárquica/ estructura:

Gráfico 78. La participación y colaboración de todos los niveles directivos es inusual.



Fuente: Elaboración propia.

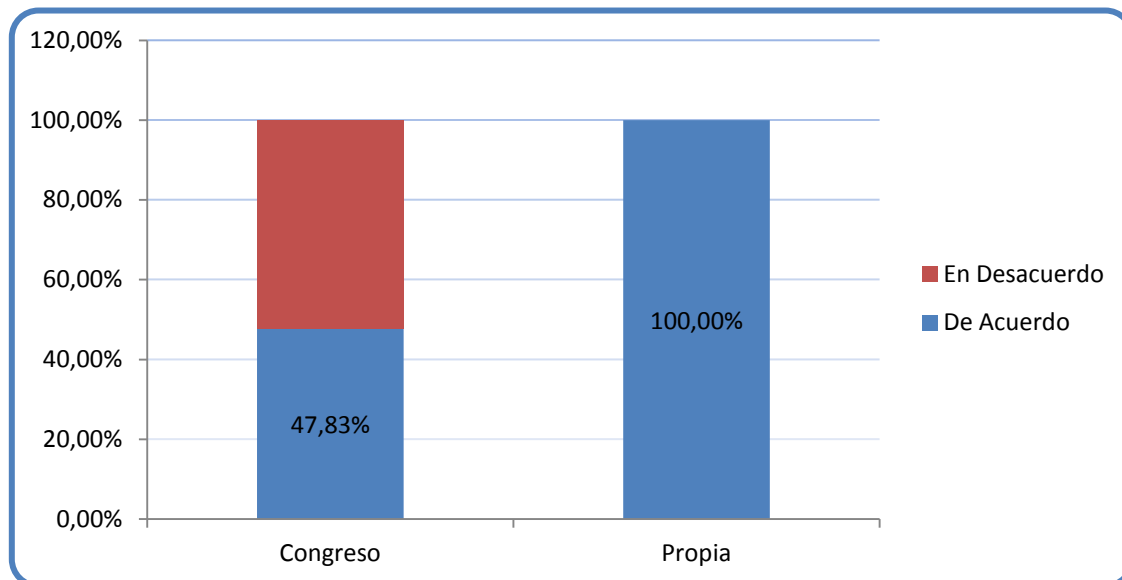
Gráfico 79. En mi organización, es necesaria una reestructuración para que se pueda generar un servicio de desarrollo de estas iniciativas.



Fuente: Elaboración propia.

IV.3. Coordinación:

Gráfico 80. Sería necesario un organismo independiente que centralice, coordine y evalúe las distintas iniciativas.



Fuente: Elaboración propia.

Por último, en relación al factor Burocracia, la totalidad de los encuestados denuncian una falta de existencia de un marco regulatorio que aplicar plenamente desarrollado y una falta de participación y colaboración a todos los niveles de la Organización.

Por otro lado, demandan tanto una reestructuración como la creación de organismos independientes que centralicen, coordinen y evalúen las iniciativas.

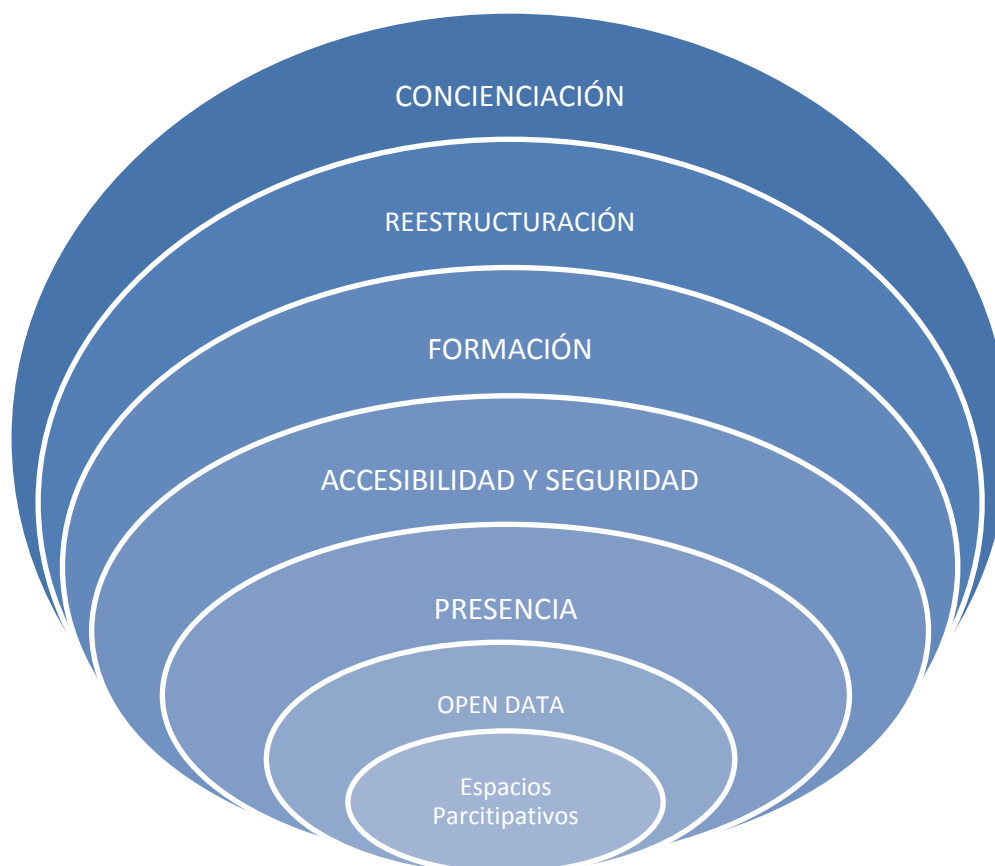
4. MODELO PROPIO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO-ABIERTO ESTRATEGIAS Y BUENAS PRÁCTICAS

Una vez conocido el estado general de las Administraciones Públicas a los diferentes niveles, algunas prácticas de referencia y la opinión de miembros de las propias organizaciones y la ciudadanía, se pretende generar un modelo de implantación de Gobierno Abierto, centrándose en la consecución de una serie de factores clave y estrategias.

Dejando claro que los fundamentos generales y sobre los que se sustenta el Gobierno Abierto son la Transparencia, la Participación y la Colaboración, el modelo generado de implantación, que se corresponde con el de la [Gráfico 81](#), pretende definir una serie de pautas y estrategias que asocien los conceptos clave tanto del Gobierno Electrónico como del Gobierno Abierto y ayuden a su instauración de manera efectiva.

Cómo se puede comprobar, se difiere en algunos aspectos con el modelo general estudiado en el apartado teórico.

Gráfico 81. Modelo propio de implantación de Gobierno Electrónico-Abierto.



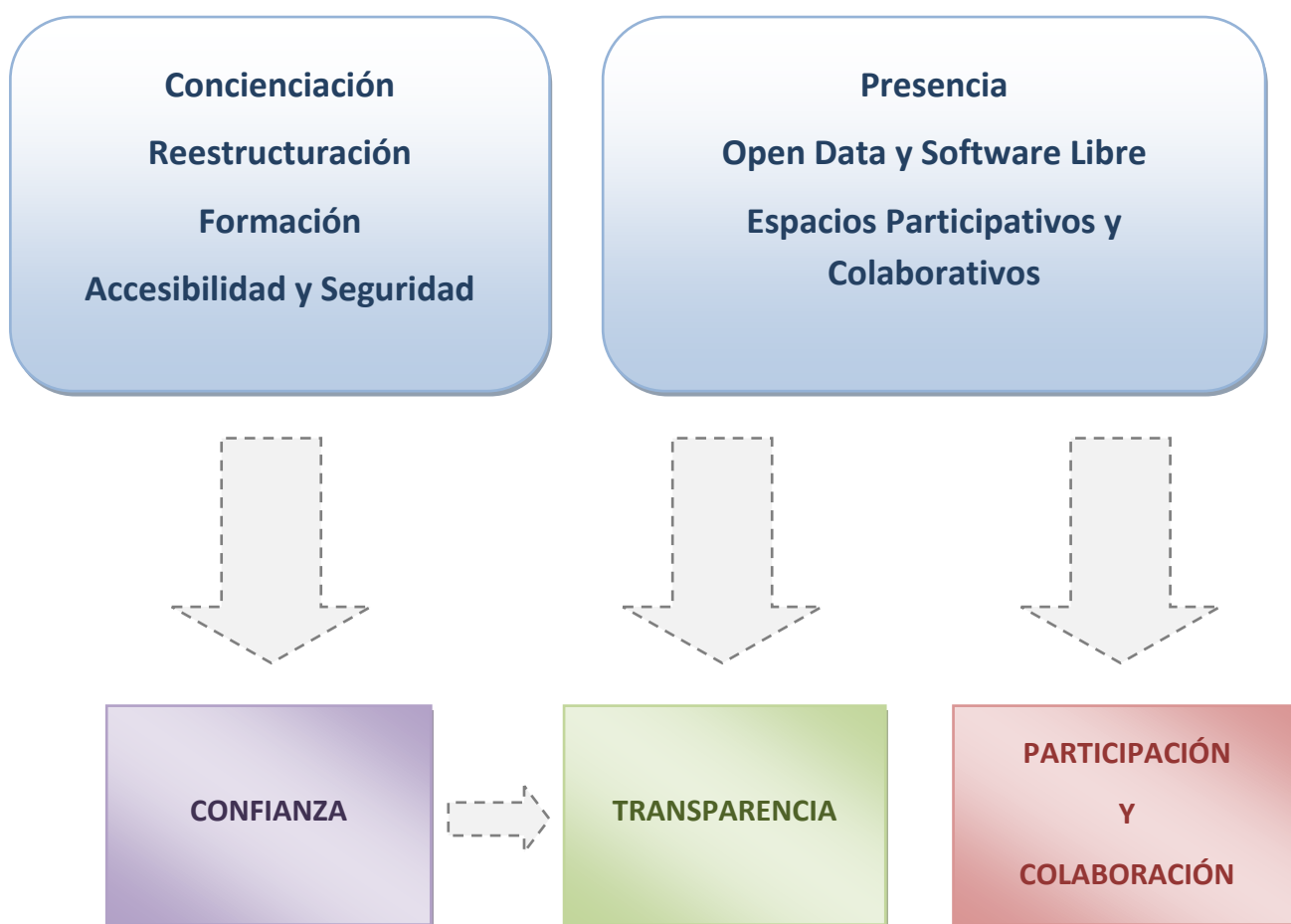
Fuente: Elaboración Propia.

El actual entorno socio-económico plantea para los gobiernos un conjunto de retos a los que responder con la mejor estrategia y con todo su potencial:

- Recuperar la confianza de la ciudadanía en el sistema político, en el Gobierno y sus actuaciones.
- Mejorar el funcionamiento y operatividad de los gobiernos y las Administraciones Públicas adaptándolos a los nuevos tiempos.
- Contribuir al rendimiento económico de empresas, organizaciones y del conjunto del país.

Para ello, en el Estudio Teórico de este proyecto se ha hablado extensamente de los pilares fundamentales que forman el Gobierno Abierto, pero gracias a las encuestas realizadas se llega a la conclusión de que para una buena implantación y efectividad de estos, es necesario llevar a cabo una serie de estrategias que por sí mismas conformarán dichos pilares.

Gráfico 82. Objetivos Conseguidos con el Modelo de Implantación.



Fuente: Elaboración Propia.

4.1. Concienciación

La reforma de la Administración y de las actuales formas de gobierno, se torna dificultosa y casi imposible sin la voluntad de los agentes públicos y de la ciudadanía para aceptar el cambio.

El resultado de la encuesta ciudadana, nos indica una falta patente y generalizada de confianza hacia la voluntad de cambio por parte de los partidos políticos y la Administración, así como falta de conocimiento en relación a estos temas.

Por otro lado, de la encuesta a trabajadores de la propia Administración, se vislumbra un bajo compromiso y responsabilidad por parte tanto, de los dirigentes como de los empleados, en la implantación de iniciativas de Gobierno Electrónico-Abierto.

Para que el Gobierno Abierto llegue a ser posible, es necesario en primer lugar **fomentar mecanismos de información que expongan este tema, tanto a nivel interno como externo**, bien mediante las Herramientas Habilitadoras 2.0 o incluso en un primer lugar, mediante los medios de comunicación habituales y los medios informativos a pie de calle.

Que los **dirigentes políticos y empleados de la Administración, se conciencien sobre la necesidad de realizar cambios** debidos principalmente al avance de las tecnologías y la opinión ciudadana, es clave a la hora de llevar a cabo de una manera efectiva las estrategias que conforman el Gobierno Electrónico-Abierto.

Sin embargo, aunque la teoría resulte convincente y se coincida en ello, es la forma de ponerlo en práctica lo que suscita mayores dificultades. Todavía no existe excesiva madurez en los modelos de Gobierno Abierto aplicados, y puede resultar por lo tanto más difícil acertar en el grado de apertura y transparencia adecuado.

Esto, unido a que parece que muchos de los responsables públicos aún no han interiorizado el alcance e implicaciones de las actuaciones de Gobierno Abierto, hace que no se destinen los recursos técnicos y humanos convenientes para desarrollar las iniciativas en este campo, priorizando otras áreas de actuación y relegando a un segundo plano las actuaciones de Gobierno Abierto.

Es fundamental aceptar, que el éxito de estas iniciativas dependerá de la **implicación y del empuje** proporcionado por los **cargos públicos de alto nivel** y si bien esto puede parecer sencillo, en realidad esto implica un **cambio cultural a todos los niveles**.

Lo más importante es el **LIDERAZGO**. Hasta que este liderazgo no se dé en un presidente de Gobierno, no existirá un verdadero Gobierno Abierto de calidad en España.

4.2. Reestructuración

La concienciación de los responsables públicos y el liderazgo político del que hemos hablado, unido al establecimiento de un marco de referencia que estandarice el desarrollo del Gobierno Abierto, se consideran elementos determinantes para la consolidación de las políticas de apertura del Gobierno a la sociedad.

De la encuesta de la Administración se extrae la necesidad de un marco regulatorio y estratégico. Esto, ayudará y acelerará la extensión del Gobierno Abierto a la vez que generará confianza en la ciudadanía que comprobará que se siguen iniciativas serias.

También es necesaria una reestructuración organizativa y la creación de organismos independientes que centralicen, coordinen, desarrollen y evalúen las iniciativas.

La Participación no es general, es decir, cuando un ciudadano tiene un problema es cuando siente la necesidad de alzar la voz. En este caso, tampoco tiene la obligación de conocer a quién tiene que dirigirse para solucionarlo. Por lo tanto, **se necesita un equipo que tenga como objetivo practicar la escucha activa y hacer llegar las quejas, propuestas y sugerencias ciudadanas a los responsables adecuados.**

4.3. Formación

Para ayudar a la concienciación, mejorar el desconocimiento general y generar buenas prácticas, resulta necesario cierto nivel de formación, dividiendo esta en dos grandes grupos: Formación Interna y Formación Externa.

4.3.1. Formación Interna:

El estudio de las experiencias de éxito realizadas por otras administraciones es clave a la hora de decidir qué estrategias seguir.

La buena formación de los miembros de la Administración en relación a estas experiencias y en el uso de nuevas tecnologías y formas de comunicación tanto interdepartamentalmente como con la ciudadanía, ayudará en el proceso de adaptación y efectividad de las formas de trabajo.

Es importante que los empleados dispongan de un nivel adecuado de conocimientos tecnológicos si se pretende que aprovechen los beneficios de la Administración Electrónica, para lo cual pueden apoyarse en iniciativas institucionales emprendidas por Administraciones públicas y organizaciones empresariales.

4.3.2. Formación Externa:

Al igual ocurre con la formación ciudadana. El uso de nuevas tecnologías es algo muy extendido entre la población, sobre todo entre la juventud por lo que se debe fomentar la formación a aquellos grupos que no estén introducidos todavía en el uso de estas tecnologías como las personas mayores, personas sin estudios o aquellas personas con niveles económicos que no permitan el acceso a la Sociedad de la Información.

Fomentar talleres públicos gratuitos o foros de ayuda ciudadana podrían ser perfectas soluciones.

4.4. Accesibilidad y Seguridad

4.4.1 Accesibilidad.

Promover y proveer a la ciudadanía de Centros de Acceso Público a las TIC (CAPT) con el objetivo principal de reducir la brecha digital, definida como la imposibilidad de las personas o algunos colectivos a acceder a los beneficios de la Sociedad del conocimiento.

La brecha digital produce una desigualdad entre aquellas personas y/o comunidades que pueden acceder a estas nuevas herramientas de conocimiento e interacción y aquellas personas que carecen de tal posibilidad, produciéndose en muchos casos aislamiento.

En España afecta sobre todo a personas mayores y a personas que carecen de estudios (Instituto Nacional de Estadística (INE), 2013). También hay que tener en cuenta a aquellos sectores de la población que tienen ciertas dificultades especiales, como pueden ser las personas discapacitadas.

Es necesario por tanto, que los servicios cumplan unos estándares mínimos de usabilidad y accesibilidad.

Es evidente que el acceso a infraestructura y servicios TIC junto a la formación en este, comentada en el punto anterior, es uno de los factores que permiten la inclusión en la Sociedad de la Información y por tanto también en la implantación, evolución y éxito del Gobierno Electrónico-Abierto.

4.4.2. Seguridad

Una de las barreras principales descubiertas en la realización de las encuestas, es la preocupación acerca de la seguridad, tanto por parte de los miembros de la Administración como de la ciudadanía.

La mayoría de los servicios electrónicos de las diferentes administraciones a disposición de los ciudadanos serán a través de servicios web o, en su defecto, estos servicios se verán involucrados en algún momento. Se considera crítico, por tanto, la verificación de la seguridad de los ciudadanos.

La Administración además de proveer a sus servicios del suficiente nivel de seguridad, algo que en la actualidad se consigue mediante la firma electrónica, debe realizar tareas informativas para aumentar la confianza en ellos.

Tratar el tema de la seguridad en la web sería muy extenso y saldría del propósito de este proyecto, pero se considera esencial que una vez instalados los sistemas de seguridad necesarios, se genere confianza en la población a través de notas y documentos informativos que traten este tema y ayuden a decirse por las gestiones en línea sin preocupaciones.

4.5. Presencia

4.5.1 Presencia en Internet

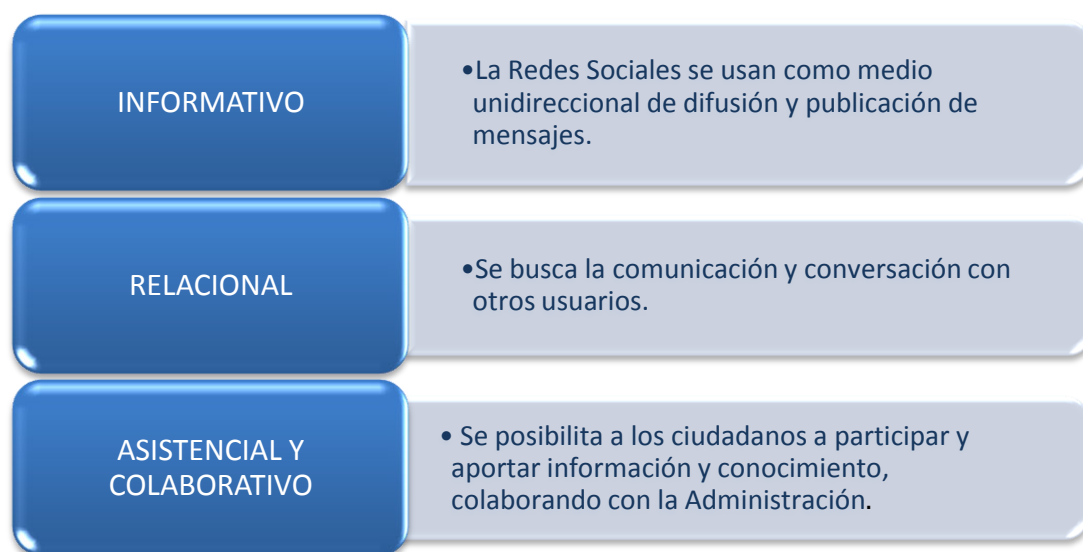
Otro punto fundamental es la creación portales web corporativos y la prestación de servicios electrónicos facilitan el funcionamiento de algunos mecanismos, y se puede considerar que promueven la Transparencia y la Participación.

Es conveniente que estos portales sean actuales e intuitivos, que dispongan de enlaces propios y visibles a la Sede Electrónica y a los demás puntos que conforman el Gobierno Abierto.

Es recomendable facilitar un portal propio para la ciudadanía y otro para la Administración que fomente la comunicación bidireccional y el trabajo conjunto a todos los niveles de esta.

4.5.2 Presencia en las redes Sociales

La inclusión de las Administraciones Públicas en las Redes Sociales generalistas puede seguir uno de los siguientes modelos de uso:

Ilustración 35. Modelos de uso de las Redes Sociales de las AAPP.

Fuente: Elaboración propia.

Para una buena implantación del Gobierno Electrónico-Abierto, se recomienda empezar por la fase Informativa para acabar alcanzando la fase Asistencial.

Que la Administración y el Gobierno tengan Redes Sociales (simplemente por el hecho de tenerlas), significa comunicar como antes pero con herramientas nuevas, eliminando intermediarios en ciertos momentos.

El Gobierno Abierto no se basa sólo en la presencia, se basa en utilizar estas herramientas para la escucha activa, para tener en cuenta las demandas de los ciudadanos y entre todos llegar a acuerdos colaborativos.

La **creación de Redes Sociales Propias** además de la presencia y uso de las Redes Sociales generalistas, supone una gran ventaja para la consecución de objetivos. Se pueden crear espacios privados cuyos contenidos sean generados por la ciudadanía con diferentes apartados según las necesidades en los que la Administración interactúe de forma activa.

4.6. Open Data y Software Libre.

4.6.1 Open Data

Hace referencia a la generación e implantación de portales propios de Open Data explicados extensamente en el Estudio Teórico.

No se puede pedir a un ciudadano que participe si no se ha sido transparente y no se le ha facilitado los datos e informaciones necesarias.

Así mismo, los ciudadanos **no podrán colaborar si no se les ha permitido participar.**

4.6.2 Software Libre

La utilización de Software libre enfocado a la iniciativa ciudadana se basa en el principio de **compartir el conocimiento**.

El Software Libre implica que cualquier ciudadano tiene la libertad de usar el programa con cualquier propósito, de estudiar su funcionamiento y adaptarlo a sus necesidades y de distribuir copias.

Con lo cual, se puede ayudar a otros y se mejora el programa, junto con los Datos Abiertos se genera riqueza mediante la reutilización de estos. Con la publicación de las mejoras y de la reutilización de datos se beneficia toda la comunidad.

4.7. Espacios Participativos y Colaborativos.

Creación de espacios propios de participación y colaboración en los que se traten temas de interés general administrativo, se interactúe con la ciudadanía y se acepte y tenga en cuenta sus aportaciones y opiniones. Es decir, crear espacios virtuales o físicos en los que se fomente la colaboración ciudadana en los asuntos de Gobierno a través de la generación de transparencia y participación.

V: CONCLUSIONES DEL ESTUDIO PRÁCTICO

1. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO PRÁCTICO

- ❖ Aunque España ha sido uno de los últimos países de la Unión Europea en adaptarse a la idea de Gobierno Electrónico, la madurez de la Administración Electrónica ha aumentado espectacularmente desde el año 2000.
- ❖ Según Naciones Unidas, España no se encuentra entre los veinte países líderes en Gobierno Electrónico-Abierto aunque ocupa el tercer puesto en el ranking de líderes emergentes.
- ❖ Así mismo, España no se encuentra entre los diez países líderes Europeos aunque dividiendo Europa en regiones, España ocupa el primer puesto de su respectiva región.
- ❖ En lo que se refiere a Servicios Online disponibles, España ocupa el puesto 23 de ranking mundial.
- ❖ Mejor posición alcanza en cuanto a Capital Humano, puesto 11, y el puesto más bajo se corresponde con la Infraestructura de Telecomunicaciones disponible, puesto 23.
- ❖ En cuanto al nivel de desarrollo del Gobierno Electrónico Abierto, los mayores índices obtenidos se corresponden con las fases de Presencia (92 sobre 100) y Transacción (71 sobre 100). Es decir, España está más preparada para ofrecer servicios y trámites que para establecer una comunicación más directa y bidireccional con el ciudadano.
- ❖ El análisis propio realizado de la presencia en la web de las Administraciones Públicas en España, corrobora este informe. Mientras que a nivel Estatal y Autonómico la presencia es del 100%, a nivel Local aún no llega al total, con un 95% a nivel Provincial y un 96% a nivel Local.
- ❖ La adopción de Herramientas 2.0 y Aplicaciones Móviles está siendo implementada en los niveles jerárquicos superiores de la Administración, si bien cabría esperar lo contrario.
- ❖ En cuanto a las Redes Sociales, las Organizaciones vinculadas al nivel Estatal están presentes en un 100% de los casos, y en un 81% utilizan al menos dos Redes Sociales.
- ❖ En el caso de las Comunidades Autónomas ocurre algo parecido, su nivel de penetración es del 95% y en un 90% se utilizan más de dos Redes.
- ❖ A nivel Local no existe igualdad en los resultados. Mientras que a nivel Municipal la presencia alcanza el 96% a nivel Provincial es sólo del 49%. El uso de al menos dos plataformas en el primero de los casos es del 84% y en el segundo del 49% coincidente con la presencia total.
- ❖ En el caso de las Aplicaciones Móviles es también a nivel Estatal y Autonómico donde se encuentra mayor disponibilidad de estas herramientas.

- ❖ Aunque en alguno de los niveles la presencia en las Redes Sociales es elevada, en la mayoría de los casos esta presencia es utilizada únicamente para comunicar al igual que antes pero con otra tecnología.
- ❖ No todos los sitios web de las Administraciones disponen de un portal exclusivo de Sede Electrónica. Algunas, ofrecen algunos trámites en su propia página o se encuentran desarrollando este portal. Los mayores porcentajes se vuelven a encontrar a nivel Estatal (100%) y Autonómico (89%).
- ❖ Esta misma dinámica se presenta en relación a la existencia de portales de Open Data y Transparencia.
- ❖ Los portales de Gobierno Abierto son aún escasos y casi el 100% corresponden al nivel Autonómico.
- ❖ En resumen, las iniciativas más destacadas se están implementando en niveles menos próximos a la ciudadanía.
- ❖ De las encuestas se extraen datos poco esperanzadores. La falta de confianza de la ciudadanía en el Gobierno y Administraciones públicas y en su capacidad de asumir un cambio es elevada.
- ❖ Aunque el 67% cree que el Gobierno Abierto sería un avance para la Sociedad y el 62% participaría activamente en el cambio, el 100% de encuestados considera que la clase política no está preparada y no asumiría este avance. Por otro lado, el 67% cree que es posible la implantación en nuestro país principalmente por parte de la ciudadanía.
- ❖ En cuanto a la encuesta a miembros de la Administración se bajo nivel de compromiso y responsabilidad en la implantación de iniciativas de Gobierno Electrónico-Abierto por parte tanto de los dirigentes como de los empleados.
- ❖ La seguridad y complejidad de la información, la falta de estudio de otras Administraciones y la falta de formación específica, constituyen grandes barreras en el desarrollo del Gobierno Electrónico- Abierto.
- ❖ Por parte de la Administración se demanda la existencia de un marco regulatorio que aplicar plenamente desarrollado y una reestructuración y creación de organismos independientes que centralicen, coordinen y evalúen las iniciativas.
- ❖ En relación a estas conclusiones se ha generado un mecanismo de implantación que tiene como ejes fundamentales el cambio cultural y la concienciación tanto administrativa como ciudadana, la formación específica a nivel interno y externo y la reestructuración organizativa.

VI: CONCLUSIONES GENERALES

CONCLUSIONES GENERALES

De acuerdo a los objetivos de este proyecto y después de los estudios realizados se llega a las siguientes conclusiones generales:

- ❖ La crisis y la disminución de confianza en las Administraciones Públicas están produciendo que los gobiernos apuesten por nuevos sistemas de gobernanza y organización basados principalmente en las TIC.
- ❖ El Gobierno Abierto es un concepto nuevo y se encuentra en constante redefinición lo que implica que los Gobiernos tienen cierta libertad a la hora de implementar esta forma de liderazgo basándose en la Transparencia, Participación y Colaboración ciudadana.
- ❖ A la Administración Pública en España aún le queda un gran camino por recorrer, teniendo como meta fundamental fomentar la Transparencia y la concienciación general en temas de Gobierno Abierto.
- ❖ Aunque existen algunas prácticas de referencia en España incluso a nivel mundial, en general, el Estado de Madurez del Sector Público Español no es muy avanzado.
- ❖ Del análisis de las páginas web de la Administración se obtiene en la mayoría de las ocasiones información pero no la implementación de mecanismos que permitan generar un Gobierno Abierto.
- ❖ Los mayores avances se están consiguiendo en el apartado de Transparencia con la apertura sobre todo de portales de Datos Abiertos.
- ❖ Cabría esperar que los niveles jerárquicos de Administración más cercanos a la ciudadanía dispusiesen de mecanismos más avanzados, pero en la práctica sucede lo contrario. Son los niveles jerárquicos más alejados los que disponen de mayores avances y herramientas.
- ❖ Tanto el estudio de los servicios disponibles en las webs de la Administración como el de las encuestas realizadas tanto a la ciudadanía como a la propia Administración, permiten generar un sistema de buenas prácticas para una buena implantación e implementación del Gobierno Abierto.
- ❖ Tomándose como base las Tecnologías de la Información y Comunicaciones y apoyándose en las herramientas habilitadoras y la Web 2.0, se debe fomentar en primer lugar una concienciación tanto a nivel ciudadano como administrativo y gubernamental. La existencia de liderazgo por parte de los dirigentes políticos es el factor clave y fundamental. Esto supone un camino arduo y complicado ya que implica un cambio total en la cultura.
- ❖ Hasta que este liderazgo político no aparezca no se podrá conseguir un verdadero Gobierno Abierto en España.

- ❖ A partir de la consecución de este punto el camino se vuelve más sencillo. El siguiente paso sería la generación de confianza en la ciudadanía a través de mecanismos de Transparencia y seguridad en la web para acabar consiguiendo una verdadera participación y colaboración ciudadana.
- ❖ Por lo tanto, los puntos más difíciles en la consecución de un Gobierno Abierto no se corresponden con la implementación de la tecnología existente, ni con adaptar esta tecnología al funcionamiento gubernamental o administrativo. El verdadero reto es conseguir la concienciación y el verdadero liderazgo político en este tema.

VII: BIBLIOGRAFÍA

- ❖ *Abert@s. PPORTAL OPEN DATA DE LA XUNTA DE GALICIA* [en línea]. Santiago de Compostela: Xunta de Galicia. Disponible en:
<http://abertos.xunta.es/portada>
- ❖ *AC/E ACCIÓN CULTURAL ESPAÑOLA* [en línea]. Madrid. Disponible en:
<http://www.accioncultural.es/>
- ❖ *alavanet* [en línea]. Álava: Diputación Foral de Álava. Disponible en:
http://www.alava.net/cs/Satellite?pagename=DiputacionAlava/Page/DPA_home
- ❖ *ARAGÓN OPEN DATA* [en línea]. Zaragoza: Gobierno de Aragón. Disponible en:
<http://opendata.aragon.es/>
- ❖ Arnstein, S. "A Ladder of Citizen Participation". *A Ladder of Citizen Participation*. JAIP. Vol.35, (1969). p. 216-224.
- ❖ *Ayuntamiento de Pamplona. Iruñeko Udala* [en línea]. Pamplona. Disponible en:
<http://www.pamplona.es/verpagina.asp?idpag=1519>
- ❖ Ayuntamiento de Valladolid [en línea]. Valladolid. Disponible en:
<http://www.valladolid.es/valladolid-client/cm>
- ❖ Ayuntamiento de Valladolid [en línea]. Valladolid. "OPEN DATA-DATOS ABIERTOS". Disponible en:
<http://www.valladolid.es/es/servicios/open-data-datos-abiertos>
- ❖ Ayuntamiento de Valladolid [en línea]. Valladolid. "Sede Electrónica". Disponible en:
<https://www.valladolid.gob.es/es>
- ❖ *BARCELONA* [en línea]. Barcelona: Ayuntamiento de Barcelona. Disponible en:
<http://www.bcn.cat/>

- ❖ Barr, S. “National Performance Review Employee Survey Results” de *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal* [En línea]. Artículo 6, 1999. [Consultado: Junio de 2013]. Disponible en:
<http://www.innovation.cc/discussion-papers/nat-performance.htm>
- ❖ Berners-Lee, T. “El año en que los datos de libre acceso se globalizaron”. *TED: Ideas, Worth, Spreading* [en línea]. Febrero, 2010. Disponible en:
http://www.ted.com/talks/tim_berniers_lee_the_year_open_data_went_worldwide.html
- ❖ BIZKAIKO FORU ALDUNDIA [en línea]. Vizcaya: Diputación Foral de Vizcaya. Disponible en:
http://www.bizkaia.net/home2/ca_index.asp
- ❖ Bonsón, E. et al. “Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities”. *Government Information Quarterly* [en línea], nº29 (2012), p. 123-132. Disponible en:
<http://www.journals.elsevier.com/government-information-quarterly/>
- ❖ Calderón, C. “Europa de sus primeros pasos hacia el Open government: La “Open Declaration””. 1 de Agosto, 2009. CÉSAR CALDERÓN, *Gov & Tech* [blog]. Disponible en:
<http://www.cesarcalderon.es/?p=5634>
- ❖ Calderón, C. “Open Declaration on Public services 2.0: El video”. 6 de Septiembre, 2009. CÉSAR CALDERÓN, *Gov & Tech* [blog]. Disponible en:
<http://www.cesarcalderon.es/?p=5870>
- ❖ Calderón, C. Lorenzo, S. *Open Government: Gobierno Abierto* [En línea]. España: Algón Editores, 2010, p.27-46. Disponible en:
<http://es.scribd.com/doc/39496858/Open-Government-Gobierno-Abierto>
- ❖ Calderón, C. “Por qué un Gobierno Abierto”. En *El Desafío del Gobierno Abierto en la hora de la Igualdad* [En línea]. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL), 2012, p. 27-46. Disponible en:
www.cepal.org/socinfo

- ❖ *Cantabria.es Gobierno de Cantabria* [en línea]. Disponible en:
<http://www.cantabria.es/web/gobierno>
- ❖ *Ciudad Autónoma de Ceuta* [en línea]. Ceuta. Disponible en:
<http://www.ceuta.es/ceuta/>
- ❖ *Ciudad Autónoma de Melilla* [en línea]. Melilla. Disponible en:
<http://www.melilla.es/melillaportal/home.jsp>
- ❖ *Comunidad de Madrid. La suma de todos.* [en línea]. Madrid. Disponible en:
<http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=ComunidadMadrid/Home>
- ❖ Conde, G. “#RunOGov Open Meeting sobre Gobierno Abierto” de *A un clic de las TIC* [en línea]. Telefónica, 2013. Disponible en:
<http://www.aunclicdelastic.com/runogov-open-meeting-gobierno-abierto/>
- ❖ *CORDOPOLIS* [en línea]. Córdoba: Ayuntamiento de Córdoba. Disponible en:
<http://cordopolis.es/>
- ❖ *CORDOPOLIS* [en línea]. Córdoba: Ayuntamiento de Córdoba. “Opendata”. Disponible en:
<http://cordopolis.es/tag/opendata/>
- ❖ Coroján, A. Campos, E. *GOBIERNO ABIERTO: ALCANCE E IMPLICACIONES* [en línea]. Madrid: Fundación Ideas, 2010. ISBN: 978-84-15018-73-5. Disponible en:
<http://pecpolitica.com/ebook/gobierno-abierto-alcances-e-implicaciones-ana-corojan-y-eva-campos>
- ❖ Cruz, C. *Portal Programas* [en línea]. “El Gobierno Abierto se impulsa en Internet: entrevista a Nagore de los Ríos”. Disponible en:
<http://www.portalprogramas.com/milbits/informatica/gobierno-abierto-nagore-de-los-rios.html>
- ❖ *Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información.* Naciones Unidas, 2013. Disponible en:
<http://www.itu.int/wsis/index-es.html>

- ❖ *Dades Obertes CAIB* [en línea]. Palma: Dirección General de Tecnología y Comunicaciones. Disponible en:
<http://www.caib.es/caibdatafront/index?lang=es>
- ❖ *Datos Abiertos* [en línea]. Andalucía: Junta de Andalucía. Disponible en:
<http://www.juntadeandalucia.es/datosabiertos/portal.html>
- ❖ *datos.gob.es reutiliza la información pública* [en línea]. España: Gobierno de España. Disponible en:
<http://datos.gob.es/datos/>
- ❖ de Armas Urquiza, R. de Armas Suarez, A. "Gobierno Electrónico: Fases, Dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación" de *Contribución a las Ciencias Sociales*. EUMED: Julio de 2011. Disponible en:
<http://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>
- ❖ *Defensor del Pueblo* [en línea]. Madrid. Disponible en:
<http://www.defensordelpueblo.es/es/index.html>
- ❖ *Deputación A Coruña* [en línea]. A Coruña. Disponible en:
<http://www.dicoruna.es/portada/>
- ❖ *Deputación de Lugo. Sumando esfuerzos* [en línea]. Lugo. Disponible en:
http://www.deputacionlugo.org/portal_localweb_ag/p_1_principal1.jsp?co_dResi=1&language=gl
- ❖ *Deputación Ourense* [en línea]. Orense. Disponible en:
<http://dpouv2.depourense.es/index.php/es/>
- ❖ *Deputación Pontevedra* [en línea]. Pontevedra. Disponible en:
<http://www.depo.es/es>
- ❖ *Diputació Barcelona* [en línea]. Barcelona. Disponible en:
<http://www.diba.es/es/web/guest/inici>
- ❖ *Diputación de Albacete* [en línea]. Albacete. Disponible en:
<http://www.dipualba.es/Main/>

- ❖ Diputación de Alicante [en línea]. Alicante. Disponible en:
<http://www.diputacionalicante.es/es/Paginas/LaDiputacion.aspx>
- ❖ *Diputación de Almería* [en línea]. Almería. Disponible en:
<http://www.dipalme.org/>
- ❖ *Diputación de Ávila* [en línea]. Ávila. Disponible en:
<http://www.diputacionavila.es/>
- ❖ *Diputación de Badajoz* [en línea]. Badajoz. Disponible en:
<http://www.dip-badajoz.es/>
- ❖ *Diputación de Burgos* [en línea]. Burgos. Disponible en:
<http://www.burgos.es/>
- ❖ *Diputación de Cáceres contigo* [en línea]. Cáceres. Disponible en:
<http://www.dip-caceres.es/>
- ❖ *Diputación de Cádiz* [en línea]. Cádiz. Disponible en:
<http://www.dipucadiz.es/>
- ❖ *Diputación de Castellón* [en línea]. Castellón. Disponible en:
<http://www.dipcas.es/es>
- ❖ *Diputación de Ciudad Real* [en línea]. Cuenca. Disponible en:
<http://www.dipucr.es/>
- ❖ *Diputación de Córdoba* [en línea]. Córdoba. Disponible en:
<http://www.dipucordoba.es/>
- ❖ *Diputación de Cuenca* [en línea]. Cuenca. Disponible en:
<http://www.dipucuenca.es/>
- ❖ *Diputació de Gerona* [en línea]. Gerona. Disponible en:
<http://www.ddgi.cat/web/home.seam>
- ❖ *Diputación de Granada* [en línea]. Granada. Disponible en:
<http://www.dipgra.es/>

- ❖ *Diputación de Guadalajara* [en línea]. Guadalajara. Disponible en:
<http://www.dguadalajara.es/web/guest;jsessionid=AFACC8874010CBFB9342F4D27350EF39>
- ❖ *Diputación de Huelva* [en línea]. Huelva. Disponible en:
<http://www.diphuelva.es/>
- ❖ *Diputación de Huesca* [en línea]. Huesca. Disponible en:
<http://www.dphuesca.es/>
- ❖ *Diputación de Jaén* [en línea]. Jaén. Disponible en:
<http://www.dipujaen.es/>
- ❖ *Diputación de León* [en línea]. León. Disponible en:
<http://www.dipuleon.es/frontdipuleon/home.do;jsessionid=797CE508F15CBC8FB687CEDD75A55356?action=viewCategory&id=10000>
- ❖ *Diputació de Lérida* [en línea]. Lérida. Disponible en:
<http://www.diputaciolleida.es/>
- ❖ *Diputación de Málaga* [en línea]. Disponible en:
<http://www.malaga.es/>
- ❖ *Diputación de Palencia* [en línea]. Palencia. Disponible en:
<http://www.dip-palencia.es/diputacion/portada>
- ❖ *Diputación Provincial de Zaragoza* [en línea]. Zaragoza. Disponible en:
<http://www.dpz.es/>
- ❖ *Diputación de Salamanca* [en línea]. Salamanca. Disponible en:
<http://www.dipsanet.es/>
- ❖ *Diputación de Segovia* [en línea]. Segovia. Disponible en:
<http://www.dipsegovia.es/>
- ❖ *Diputación de Sevilla* [en línea]. Sevilla. Disponible en:
<http://www.dipusevilla.es/>
- ❖ *Diputación de Soria* [en línea]. Soria. Disponible en:

- <http://www.dipsoria.es/>
- ❖ *Diputación de Teruel* [en línea]. Teruel. Disponible en:
<http://www.dpteruel.es/DPT/dpteruel.nsf>
- ❖ *Diputación de Toledo* [en línea]. Toledo. Disponible en:
<http://www.diputoledo.es/>
- ❖ *Diputació de Valencia* [en línea]. Valencia. Disponible en:
<http://www.dival.es/>
- ❖ *Diputación de Valladolid* [en línea]. Valladolid. Disponible en:
<http://www.diputaciondevalladolid.es/presentacion.shtml>
- ❖ *Diputación de Zamora* [en línea]. Zamora. Disponible en:
<http://www.diputaciondezamora.es/>
- ❖ *Diputació Tarragona* [en línea]. Tarragona. Disponible en:
<http://www.diputaciadetarragona.cat/>
- ❖ *Escucha. Participa. Conversa. Portal de Gobierno Abierto de la Comunidad Foral de Navarra* [en línea]. Navarra: Gobierno de Navarra. Disponible en:
<http://gobiernoabierto.navarra.es/es>
- ❖ *Escucha. Participa. Conversa. Portal de Gobierno Abierto de la Comunidad Foral de Navarra* [en línea]. Navarra: Gobierno de Navarra. “Open Data”. Disponible en:
<http://gobiernoabierto.navarra.es/es/open-data>
- ❖ Espert, I. “Despiezando la ley”. *Demo contra Cracia* [blog]. Madrid: 19 de Mayo, 2013. Disponible en:
<http://democontracracia.blogspot.com.es/2013/05/despiezando-la-ley.html>
- ❖ *euskadi.net. El Portal de las Administraciones Vascas* [en línea]. Gobierno Vasco. Disponible en:
<http://www.euskadi.net/r33-2220/es/>
- ❖ *euskadi.net. El Portal de las Administraciones Vascas* [en línea]. Gobierno Vasco. “Sede Electrónica del Gobierno Vasco”. Disponible en:
<https://www.euskadi.net/y22-home/es/>

- ❖ *EXPLORACIÓN E INNOVACIÓN* [en línea]. Madrid: Ministerio de Exploración e Innovación, Gobierno de España. Disponible en:
<http://www.idi.mineco.gob.es/portal/site/MICINN/menuitem.abd9b51cad64425c8674c210a14041a0/?vgnextoid=d9581f4368aef110VgnVCM1000001034e20aRCRD>
- ❖ *FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS (FEMP)* [en línea]. Villa de Madrid. Disponible en:
<http://www.femp.es/Portal/Front/Portada/PortadaFemptv/fxSSGDnKJVnGySIdUN72k5WqNdCz6Xpx>
- ❖ *FOMENTO* [en línea]. Madrid: Ministerio de Fomento, Gobierno de España. Disponible en:
http://www.fomento.es/mfom/lang_castellano/
- ❖ García León, J. "Gobierno Abierto, Transparencia y Open Data". *Javier García León* [blog]. Disponible en:
<http://javiergarcialeon.net/2012/10/27/gobierno-abierto-transparencia-y-open-data/>
- ❖ Gastón, C. Nasser, A. (ed.). *El Desafío del Gobierno Abierto en la hora de la Igualdad* [En línea]. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL), 2012. Disponible en:
www.cepal.org/socinfo
- ❖ *Generalitat de Catalunya gencat.cat* [en línea]. Barcelona: Dirección General de Atención Ciudadana. "Datos Abiertos gencat. Apertura de datos públicos (Open Data) de la Generalitat de Catalunya". Disponible en:
http://www20.gencat.cat/portal/site/dadesobertes?newLang=es_ES
- ❖ *Generalitat Valenciana* [en línea]. Disponible en:
<http://www.gva.es/es/inicio/presentacion;jsessionid=p8DlSJVG4J6hnylQLlGWYPdL5J7zvHGGqn2YBQnhYn5tH50VHp8!700798175!1380554052579>

- ❖ Gil, M. “Diferencias entre la Web 1.0. y la Web 2.0.” de *Tecnolopedia* [Blog]. [Consultado: Julio de 2013]. Disponible en:
<http://tecnolopedia.blogspot.com.es/2013/01/diferencias-entre-la-web-10-y-la-web-20.html>
- ❖ *Gobex. Gobierno de Extremadura* [en línea]. Disponible en:
<http://gobex.es/gobex/view/main/index/index.php>
- ❖ *Gobierno de Canarias. Un solo pueblo* [en línea]. Disponible en:
<http://www.gobcan.es/>
- ❖ *Gobierno de España* [En línea] . España: La Moncloa. [Consulta: 12 de Agosto de 2013]. Disponible en:
<http://www.lamoncloa.gob.es/home.htm#>
- ❖ *Gobierno del Principado de Asturias* [en línea]. Gobierno de Asturias. Disponible en:
<http://www.asturias.es/portal/site/webasturias/menuitem.91cd0facbcd17a73e2d6f77f2300030/?vgnnextoid=dad56fc85c97d210VgnVCM1000002f030003RCRD&vgnnextchannel=1a69b1ea17dfe210VgnVCM10000097030a0aRCRD&i18n.http.lang=es>
- ❖ *Gobierno del Principado de Asturias* [en línea]. “Catálogo de Datos de Asturias”. Gobierno de Asturias. Disponible en:
<http://risp.asturias.es/catalogo/index.html>
- ❖ *HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS* [en línea]. Madrid: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, Gobierno de España. Disponible en:
<http://www.minhap.gob.es/es-ES/Paginas/Home.aspx>
- ❖ *Herritarrekin en marcha* [en línea]. Gipuzcoa: Diputación Foral de Guipuzcoa. Disponible en:
<http://www.gipuzkoa.net/index-c.html>

- ❖ Instituto Nacional de Estadística (INE). *Brecha Digital de Género* [En línea]. España: INE, 8 DE Marzo de 2013. [Consulta: 16 de Octubre de 2013]. Disponible en:
<http://www.elisava.net/es/biblioteca/recursos-de-informacion/como-hacer-una-bibliografia>
- ❖ Instituto Nacional de Tecnologías de la Información (INTECO) [en línea]. Madrid: Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Disponible en:
http://www.inteco.es/home/instituto_nacional_tecnologias_comunicacion/
- ❖ Irekia. *Gobierno Abierto* [en línea]. Gobierno Vasco. Disponible en:
<http://www.irekia.euskadi.net/es>
- ❖ La Moncloa [en línea]. Madrid: Gobierno de España. Disponible en:
<http://www.lamoncloa.gob.es/home.htm>
- ❖ LA PAERIA. *Ajuntament de Lleida* [en línea]. Lleida: Ayuntamiento de Lleida. Disponible en:
<http://www.paeria.es/cat/>
- ❖ LA PAERIA. *Ajuntament de Lleida* [en línea]. Lleida: Ayuntamiento de Lleida. “Dades Obertes de Lleida. Open Data”. Disponible en:
<http://cartolleida.paeria.es/lleidaoberta/#.Umt9UHC9k2G>
- ❖ larioja.org, *El Gobierno de La Rioja en Internet* [en línea]. Disponible en:
<http://www.larioja.org/npRioja/default/defaultpage.jsp?idtab=24211>
- ❖ larioja.org, *El Gobierno de La Rioja en Internet* [en línea]. “Dato Abierto Rioja”. Disponible en:
<http://www.larioja.org/npRioja/default/index.jsp?idtab=758984>
- ❖ larioja.org, *El Gobierno de La Rioja en Internet* [en línea]. “Portal de la Transparencia”. Disponible en:
<http://www.larioja.org/npRioja/default/defaultpage.jsp?idtab=669972>

- ❖ “Las cinco estrellas de Tim Berners-Lee” de *Contenidos Digitales & Propiedad Individual [Blog]*. WordPress, 31 de Enero, 2011. [Consultado: Junio de 2013]. Disponible en:
<http://prietocoke.wordpress.com/2011/01/31/las-5-estrellas-de-tim-berners-lee/>
- ❖ Lee, G., Kwak, Y.H. “An Open Government Maturity Model for social media-based public engagement”. *Government Information Quarterly* [en línea], nº29 (2012), p. 492-503. Disponible en:
<http://www.journals.elsevier.com/government-information-quarterly/>
- ❖ Llinares, J. “Open Government: La Idea”. *Javier Llinares, open governance, administración pública y otros temas [Blog]*. Valencia: 29 de Diciembre de 2007. [Consultado: Julio de 2013]. Disponible en:
<http://www.javierllinares.es/?p=476>
- ❖ *MANUAL DE ORIENTACIÓN PARA PARTICIPAR EN REDES SOCIALES* [en línea]. Washington: Secretaría de Comunicación Social, Gobierno de Brasil, Mayo, 2013. Disponible en:
<http://www.iadb.org/es/publicaciones/detalle,7101.html?id=68908#.UmuP2nC9k2E>
- ❖ Márquez Fernández, Juan.M. et al. *Estudio sobre Objetivos, Estrategias y Actuaciones Nacionales en Gobierno Abierto* [En línea]. España: ONTSI, Febrero de 2013. Disponible en:
<http://www.ontsi.red.es/ontsi/es/estudios-informes/objetivos-estrategias-y-actuaciones-en-materia-de-gobierno-abierto-edici%C3%B3n-2013>
- ❖ Martín Granados, Ignacio. “Utopías y realidades del Gobierno Electrónico en España. Mapa descriptivo” de *Cibersociedad* [en línea]. Disponible en:
<http://www.cibersociedad.net/congreso/comms/c08martin.htm>

- ❖ Millán, R. “Estado de la e-Administración en España”. *Consultoría Estratégica en Tecnologías de la Información y Comunicación* [en línea]. 2008, nº47. Disponible en:
<http://www.ramonmillan.com/tutoriales/administracionelectronica.php>
- ❖ *MINISTERIO DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE* [en línea]. Madrid: Gobierno de España. Disponible en:
<http://www.magrama.gob.es/es/>
- ❖ *MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y DE COOPERACIÓN* [en línea]. Madrid: Gobierno de España. Disponible en:
<http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/Paginas/inicio.aspx>
- ❖ *MINISTERIO DE DEFENSA DE ESPAÑA* [en línea]. Madrid: Gobierno de España. Disponible en:
<http://www.defensa.gob.es/>
- ❖ *MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD* [en línea]. Madrid: Gobierno de España. Disponible en:
<http://www.mineco.gob.es/portal/site/mineco/>
- ❖ *MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE* [en línea]. Madrid: Gobierno de España. Disponible en:
<http://www.mecd.gob.es/portada-mecd/>
- ❖ *MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL* [en línea]. Madrid: Gobierno de España. Disponible en:
<http://www.empleo.gob.es/index.htm>
- ❖ *MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO* [en línea]. Madrid: Gobierno de España. Disponible en:
<http://www.minetur.gob.es/es-ES/Paginas/index.aspx>
- ❖ *MINISTERIO DE JUSTICIA* [en línea]. Madrid: Gobierno de España. Disponible en:
<http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/es/1200666550194/DetalleInicio.html>

- ❖ *Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad* [en línea]. Madrid: Gobierno de España. Disponible en:
<http://www.msssi.gob.es/>
- ❖ *MINISTERIO DEL INTERIOR* [en línea]. Madrid: Gobierno de España. Disponible en:
<http://www.interior.gob.es/>
- ❖ *navarra.es* [en línea]. Navarra: Gobierno de Navarra. Disponible en:
http://www.navarra.es/home_es/
- ❖ Obama, B. (2009). *The White House* [En línea]. “Transparency and Open Government”. Washington: The White House. [Consultado: Mayo de 2013]. Disponible en:
http://www.whitehouse.gov/the_press_office/TransparencyandOpenGovernment
- ❖ *Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la SI (ONTSI)* [en línea]. Madrid: Ministerio de Industria, Energía y Turismo, Gobierno de España. Disponible en:
<http://www.ontsi.red.es/ontsi/>
- ❖ OECD Economics Department Working Papers. *Submission by the OECD to the G8 Growth, Employability and Inclusion Conference* [En línea]. OECD: Economics Department Working Papers, Nº 190, 1998. Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.1787/274368247581>
- ❖ OpenData BCN [en línea]. Barcelona: Ayuntamiento de Barcelona. Disponible en:
<http://opendata.bcn.cat/opendata/>
- ❖ *OPEN DATA CANARIAS* [en línea]. Tenerife: Cabildo de Tenerife. Disponible en:
<http://www.opendatacanarias.es/>

- ❖ *OPEN DATA EUSKADI* [en línea]. Gobierno Vasco. Disponible en:
<http://opendata.euskadi.net/w79-home/es>
- ❖ *Open Government. 10 ideas para hacer tu Ayuntamiento abierto* [en línea]. Castilla y León: Consejería de Fomento, 2010. Disponible en:
<http://www.orsi.jcyl.es/web/jcyl/ORSI/es/Plantilla100Detalle/1262860952313/1262860952313/1284139023547/Redaccion>
- ❖ Parvanoff, G. (26 de Abril de 2011). “Definición de Gobierno Abierto” de *Política Comunicada* [Blog]. 26 de Abril de 2011. [Consultado: Julio de 2013]. Disponible en:
<http://politicacomunicada.blogspot.com.es/2011/04/definicion-de-gobierno-abierto.html>
- ❖ *Portal de Datos Abiertos* [en línea]. Castilla y León: Junta de Castilla y León. Disponible en:
<http://www.datosabiertos.jcyl.es/>
- ❖ *Portal de datos abiertos* [en línea]. Málaga: Ayuntamiento de Málaga. Disponible en:
<http://datosabiertos.malaga.eu/>
- ❖ *Red.es* [en línea]. Madrid: Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Disponible en:
<http://www.red.es/redes/#>
- ❖ Red Transdigital y Red de Municipios Digitales. *Guía Práctica para el uso de las Redes Sociales en los Ayuntamientos* [en línea]. Castilla y León: Consejería de Fomento y Medio Ambiente, Junta de Castilla y León, 2012. Disponible en:
<http://www.rmd.jcyl.es/web/jcyl/MunicipiosDigitales/es/Plantilla100Detalle/1274785511218/1274785511218/1284230572569/Redaccion>

- ❖ *Red Transdigital y Red de Municipios Digitales. OPEN DATA para Administraciones Locales* [en línea]. Castilla y León: Consejería de Fomento y Medio Ambiente, Junta de Castilla y León, 2013. Disponible en:
http://www.orsi.jcyl.es/web/jcyl/ORSI/es/Plantilla100Detalle/1262860952313/_/1284248770647/Comunicacion?plantillaObligatoria=PlantillaContenidoNoticiaHome
- ❖ *Región de Murcia* [en línea]. Disponible en:
<http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=1&IDTIPO=180>
- ❖ *Santander datos abiertos* [en línea]. Santander. Disponible en:
<http://datos.santander.es/collaborate/>
- ❖ *Transparencia y Buen Gobierno* [en línea]. Castilla- La Mancha: Gobierno de Castilla-La Mancha. Disponible en:
<http://opendata.aragon.es/>
- ❖ *TRANSPARENCY INTERNATIONAL ESPAÑA* [en línea]. Disponible en:
<http://www.transparencia.org.es/>
- ❖ Valdés, G. et al. "Conception, development and implementation of an e-Government maturity model in public agencies". *Government Information Quarterly* [en línea], nº28 (2011), p. 176-187. Disponible en:
<http://www.journals.elsevier.com/government-information-quarterly/>
- ❖ *VICEPRESIDENCIA DEL GOBIERNO. MINISTERIO DE PRESIDENCIA* [en línea]. Madrid: Gobierno de España. Disponible en:
<http://www.mpr.gob.es/index.htm>
- ❖ *XUNTA DE GALICIA* [en línea]. Santiago de Compostela: Xunta de Galicia. Disponible en:
<http://www.xunta.es/portada>
- ❖ *Zaragoza Ayuntamiento* [en línea]. Zaragoza. Disponible en:
[http://www.zaragoza.es/sedelectronica/](http://www.zaragoza.es/sedeelectronica/)

VII: Bibliografía

- ❖ *Zaragoza Ayuntamiento* [en línea]. Zaragoza. “GOBIERNO ABIERTO”. Disponible en:
<http://www.zaragoza.es/ciudadania/gobierno-abierto/>
- ❖ *Zaragoza Ayuntamiento* [en línea]. Zaragoza. “DATOS ABIERTOS DE ZARAGOZA”. Disponible en:
<http://www.zaragoza.es/ciudad/risp/>
- ❖ *II Jornadas Gobierno Abierto y Open Data Sevilla* [en línea]. Sevilla. Disponible en:
<http://opendatasevilla.org/>

